Dr. Khairul Hamim, MA

Etika Komunikasi Islami

(Kajian Kata Qaul dalam Al-Qur'an)

Dr. Khairul Hamim, MA

ETIKA KOMUNIKASI ISLAMI

(Kajian Kata Qaul dalam al-Qur’an)

Etika Komunikasi Islami : (Kajian Kata Qaul dalam al-Qur'an)

Judul : **Etika Komunikasi Islami : (Kajian Kata Qaul dalam al-Qur'an)**

Penulis : **Dr. Khairul Hamim, MA**

Editor : **Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag**

Layout : **CV. Alfa Press *Creative***

Cetakan Pertama : 3 Agustus 2022
ISBN : 978-623-09-0223-9

Diterbitkan Oleh
CV.Alfa Press
Jln. Raya Penimbung No 1
Kecamatan Gunungsari Kab. Lombok Barat – NTB

Laman : www.cvalfapress.my.id
Email : cvalfapress@gmail.com
Facebook : Alfa Press
Telp/Whatsapp : 081916044384

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan karunia, rahmat dan nikmatnya kepada penulis sehingga buku ini dapat terbit setelah melalui proses yang relatif panjang. Shalawat dan salam kami haturkan ke junjungan Nabi yang mulia Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang membawa risalah untuk kebahagian umatnya baik di dunia maupun di akhirat. Buku yang ada di hadapan pembaca ini merupakan hasil penelitian penulis yang diselenggarakan dan dibiayai oleh DIPA UIN Mataram.

Buku ini dihajatkan untuk menyuguhkan kepada pembaca contoh sederhana terkait dengan Penelitian keislaman khusunya yang berkaitan dengan kajian tafsir tematik. Pada penelitian ini penulis mencoba menguraikan proses penelitian mulai dari awal hingga akhir secara gamblang dan operasional. Dalam buku ini dijelaskan poin-poin penting yang harus terakomodir dalam suatu penelitian seperti latar belakang, metode penelitian, pendekatan penelitian, analisis data dan lain sebagainya. Penulis sengaja memuat semua isi penelitian dalam buku ini dengan maksud supaya pembaca -khususnya bagi peneliti pemula- mendapat gambaran tentang bentuk, model penelitian dari awal hingga akhir. Dengan demikian pembaca dapat melakukan model penelitian dengan gaya yang serupa meski temanya berbeda.

Terbitnya buku ini merupakan upaya yang tidak mudah untuk dilakukan, namun butuh energi dan kerja keras penulis dalam mencari data, mengimput, menganalisanya dan kami ramu dalam suguhan hasil yang mudahan sehingga dapat dinikmati untuk dibaca serta dapat memberi kontribusi khazanah ilmu pengetahuan bagi pembaca khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya.

Peneliti menyadari bahwa rampungnya penelitian dan termodifikasi menjadi sebuah buku ini tidak lepas dari kerjasama banyak pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada: Bapak Rektor UIN Mataram Prof. Dr. TGH. Masnun Tahir, M.Ag yang telah menyiapkan dana, memberikan peluang dan kesempatan kepada peneliti melalui Lembaga Penelitian (LEMLIT) UIN Mataram untuk melakukan penelitian. Teerimakasih juga penulis sampaikan kepada istri tercinta Sri Ajeng Kartiningsih, ME yang selalu mengingatkan penulis agar mendiseminasikan semua hasil penelitian yang sudah dilakukan dan mempublishnya supaya dapat dibaca oleh masyarakat luas. Demikian pula kepada putra-putri penulis yaitu Zafira Agnia Fadila, Lazuardi Ahmad Baragi, dan Azumi Lediya Azkiya yang telah terkurangi waktunya untuk bermain, bercanda, dan refresing bersama saat penyelesaian penelitian dan menyusunnya menjadi buku. Maafin papah nak ya…

Begitu pula rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada teman-teman, kolega peneliti dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti baik secara moril maupun materil sehingga penelitian dapat selesai sesuai waktu yang diharapkan. Kepada mereka semua semoga Allah menganugerahkan balasan yang lebih besar. Amin.

Terakhir tentu buku ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan masukan yang konstruktif kami sangat harapkan guna mendapatkan hasil yang maksimal.

Mataram, 3 Agustus 2022
Penulis

Khairul Hamim

Daftar Isi

Halaman Judul i

Kata Pengantar ii

Daftar Isi iv

BAB I PENDAHULUAN 1

BAB II GAGASAN UMUM TENTANG ETIKA KOMUNIKASI 20

A. Makna Etika 20

B. Komunikasi 21

C. Bentuk Komunikasi 22

D. Indikator Komunikasi Verbal 23

BAB III ETIKA DAN PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI VERBAL 30

A. Menyelami Makna Komunikasi Verbal 35

B. Fungsi Komunikasi Verbal 36

C. Ambigu dan Kerumitan Komunikasi Verbal 38

D. Etika dalam Berkomunikasi 41

E. Prinsip-Prinsip dan Sifat Komunikasi 46

BAB IV KOMUNIKASI EFEKTIF DAN KATA QAUL DALAM AL-QURAN 66

A. Memahami Makna Komunikasi Efektif 66

B. Komunikasi yang Beretika 69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Al-Qur'an merupakan kitab suci agama Islam yang berisi aneka "menu" kehidupan yang komplit. Semua persoalan baik persoalan dunia terlebih lagi persoalan akhirat dikemukakan dalam al-Qur'an. Kehadiran al-Qur'an di tengah umat manusia berfungsi sebagai petunjuk,[1] bukan saja bagi anggota masyarakat tempat kitab ini diturunkan, tetapi juga bagi seluruh masyarakat manusia hingga akhir zaman. Kitab ini memuat tema-tema yang mencakup seluruh aspek kehidupan manusia, seperti pola hubungan manusia dengan Tuhan, hubungan antar sesama manusia, dan hubungan manusia dengan lingkungan alam sekitarnya.[2]

Allah SWT telah banyak memberi contoh kepada kita melalui firmannya dalam Al-qur'an untuk melakukan interaksi sosial kemasyarakatan dengan cara

---

[1] Q.s. al-Baqarah: (2:3).

[2] Prof. Dr. M. Quraish Shihab, *Sejarah Ulumul Qur'an* (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1999), h. 2.

yang baik dan elegan. Salah satu etika yang sangat ditekankan oleh Allah adalah bagaimana upaya manusia agar terjalin komunikasi yang baik di kalangan manusia, karena salah satu persoalan sosial yang sangat krusial terlebih lagi di era modern saat ini yang ditandai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi adalah masalah komunikasi. Komunikasi adalah bagian penting dari sisi kehidupan manusia, dan berkomunikasi berarti bagaimana seseorang berbahasa yakni mengungkapkan segala hasrat dan keinginannya kepada orang lain.

Manusia merupakan satu-satunya makhluk Allah yang diberi kemampuan untuk berbahasa. Kemampuan berbahasa yang dimiliki manusia merupakan pemberian atau garizhah langsung dari Allah swt. Dalam Al-Qur'an surah al-Rahman ayat 4 Allah menjelaskan bahwa dia telah mengajarkan manusia dengan kemampuan *al-bayan*. Makna *al-bayan* secara leksikal bermakna menjelaskan. Untuk menjelaskan sesuatu yang dimaksud diperlukan media yang dalam hal ini adalah bahasa. Ungkapan al-Qur'an yang berbunyi *'allamahul bayan* menurut para mufasir bermakna Allah telah mengajari manusia kemampuan berbahasa. Hal ini juga ditegaskan oleh Allah dalam surat al-Baqarah ayat 31 bahwa Allah telah mengajarkan nama-nama kepada

adam. Pengertian nama-nama pada ayat tersebut bermakna bahasa.

Kedudukan al-Qur'an sebagai sumber etika dalam berbahasa terdapat pada beberapa ayat. Ayat-ayat yang terkait dengan bahasa dan komunikasi antara lain adalah surah al-Rahman ayat: 4, Luqman: 19, al-Nisa': 9 dan 63, al-Ahzab : 70, al-Isra: 23 dan 28, dan Thaha: 44.

Karena luasnya cakupan dan ruang lingkup bahasan ini, maka dalam penelitian ini dibatasi pada hal mendasar, yaitu etika komunikasi dalam al-qur'an terutama lafaz *qaul* yang terdapat di 6 surah dalam al-qur'an:

Al-Qur'an menyebut komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia. Untuk mengetahui bagaimana manusia seharusnya berkomunikasi, al-Qur'an memberikan beberapa kata kunci (*key word*) yang berhubungan dengan hal itu. Al-Syaukani misalnya mengertikan kata kunci al-Bayan sebagai kemampuan berkomunikasi. Selain itu, kata kunci yang dipergunakan al-Qur'an untuk kamunikasi adalah *qaul*. Dari *qaul* ini Jalaluddin Rahmat menyimpulkan enam prinsip atau etika dasar dalam ber komunikasi.

Dengan komunikasi, manusia mengekspresikan dirinya, membentuk jaringan interaksi sosial, dan mengembangkan kepribadiannya. Para pakar komunikasi sepakat dengan para psikolog bahwa kegagalan komunikasi berakibat fatal baik secara individual maupun sosial. Secara individual, kegagalan komunikasi menimbulkan frustasi, demoralisasi, alienasi, dan penyakit-penyakit jiwa yang laiannya. Secara sosial, kegagalan komunikasi menghambat saling pengertian, kerja sama, toleransi dan merintangi pelaksanaan norma-norma sosial.

Untuk mengetahui bagaimana orang-orang segharusnya berkomunikasi, kita harus melacak kata kunci (*key word*) yang dipergunakan al-Qur'an untuk komunikasi. Selain al-Bayan, kata kunci komunikasi yang banyak disebut dalam al-Qur'an adalah *"Qaul"* dalam konteks perintah (amr), kita dapat mengidentifikasi enam jenis *"qaul"* yang termaktub dalam beberapa ayat al-Qur'an yaitu:

Pertama, *qaulan sadidan*[3]

---

[3] Q.s. Al-Nisa' (4:9)

وَلۡيَخۡشَ ٱلَّذِينَ لَوۡ تَرَكُواْ مِنۡ خَلۡفِهِمۡ ذُرِّيَّةً ضِعَٰفًا خَافُواْ عَلَيۡهِمۡ فَلۡيَتَّقُواْ ٱللَّهَ وَلۡيَقُولُواْ **قَوۡلًا سَدِيدًا** ﴿٩﴾

"*Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar''.*

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَقُولُواْ **قَوۡلًا سَدِيدًا** ﴿٧٠﴾ [4]

''Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar''

Kedua, *qaulan balighan*[5]

أُوْلَٰٓئِكَ ٱلَّذِينَ يَعۡلَمُ ٱللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمۡ فَأَعۡرِضۡ عَنۡهُمۡ وَعِظۡهُمۡ وَقُل لَّهُمۡ فِيٓ أَنفُسِهِمۡ **قَوۡلَۢا بَلِيغًا** ﴿٦٣﴾

Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari

---

[4] Q.s. al-Ahzab (33:70)
[5] Q.s. al-Nisa' (4:63)

mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.

Ketiga, *qaulan Maysuran*[6]

وَإِمَّا تُعۡرِضَنَّ عَنۡهُمُ ٱبۡتِغَآءَ رَحۡمَةٖ مِّن رَّبِّكَ تَرۡجُوهَا فَقُل لَّهُمۡ **قَوۡلٗا مَّيۡسُورٗا** ﴿٢٨﴾

Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas

Keempat, *qaulan layyinan*[7]

فَقُولَا لَهُۥ **قَوۡلٗا لَّيِّنٗا** لَّعَلَّهُۥ يَتَذَكَّرُ أَوۡ يَخۡشَىٰ ﴿٤٤﴾

"Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut".

Kelima, *qaulan kariman*[8]

---

[6] Q.s. al-Isra' (17:28)
[7] Q.s. Thaha (20:44)
[8] Q.s. al-Isra' (17:23

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوٓاْ إِلَّآ إِيَّاهُ وَبِٱلْوَٰلِدَيْنِ إِحْسَـٰنًا ۚ إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِندَكَ ٱلْكِبَرَ أَحَدُهُمَآ أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُل لَّهُمَآ أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُل لَّهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴿٢٣﴾

"Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia"

Keenam*, qaulan ma'rufan*[9] *(Q.s. Al-Nisa' (4:5):*

وَلَا تُؤْتُواْ ٱلسُّفَهَآءَ أَمْوَٰلَكُمُ ٱلَّتِى جَعَلَ ٱللَّهُ لَكُمْ قِيَـٰمًا وَٱرْزُقُوهُمْ فِيهَا وَٱكْسُوهُمْ وَقُولُواْ لَهُمْ قَوْلًا مَّعْرُوفًا ﴿٥﴾

"Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang *yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan.*

[9] Q.s. al-Nisa' (4:5)

berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik".

Adanya 6 jenis qaul dengan sandingannya yang berbeda-beda dalam ayat tersebut di atas tentu memiliki makna, nilai guna, dan penggunaan yang berbeda-beda dalam rangka mencapai kualitas komunikasi yang profesional.

Menurut bentuknya komunikasi dibedakan menjadi dua, verbal dan non verbal. Konsep tentang komunikasi verbal tidak hanya berkaitan dengan masalah cara berbicara efektif saja melainkan juga berbicara tentang etika berbicara. Semenjak memasuki era reformasi masyarakat Indonesia berada dalam suasana euforia, bebas bicara tentang apa saja, terhadap siapapun, dan dengan cara bagaimanapun. Hal ini terjadi, setelah mengalami kehilangan kebebasan berbicara selama 32 tahun di masa Orde Baru. Memasuki Era Reformasi orang menemukan suasana kebebasan berkomunikasi verbal, sehingga tidak jarang cara maupun muatan pembicaraan bersebrangan dengan etika ketimuran, bahkan etika agama Islam sebagai agama yang dianut mayoritas penduduk Indonesia.

Terkait dengan etika berkomunikasi, kebebasan mengemukakan ide serta pikiran sebagaimana tersebut di atas mendorong penulis untuk mengkaji dan meneliti

lebih dalam ayat-ayat al-Qur'an yang membicarakan masalah etika dalam berkomunikasi terutama kata *Qaul* dalam al-Qur'an melalui pandangan para mufasir dan mengkonfirmasikannya dengan teori-teori komunikasi verbal yang ada. Melalui pengkajian dan penelitian ini diharapkan dapat diketahui secara pasti adakah ayat-ayat yang menyinggung persoalan-persoalan komunikasi verbal, dan bagaimana sesungguhnya etika komunikasi verbal dalam al-Qur'an.

Berkaitan dengan latar belakang maslah di atas, tulisan ini akan mempokuskan kajiannya pada Bagaimanakah pengungkapan kata *qaul* dalam al-Qur'an dan Bagaimanakah etika berkomunikasi yang baik dan benar dalam Islam.

Tulisan ini diharapkan dapat turut memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan yang ada relevansinya dengan ilmu terkait, seperti ilmu sosial-keagamaan khusunya dalam bidang ilmu komunikasi, etika, filsafat dan kajian al-Qur'an.

Hasil Penelitian ini juga diharapkan mampu digunakan dalam aspek praktis, misalnya dengan menggunakan pendekatan tematik dalam melakukan sebuah penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dala penelitian ini adalah metode kualitatif. Sedangkan terkait pendekatan yang digunakan, peneliti penggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan semantik dan pendekatan tematik. Pendekatan semantik merupakan istilah teknis yang menunjuk pada studi tentang makna. Semantik menelaah lambang-lambang atau tanda-tanda yang menyatakan hubungan makna yang satu dengan yang lain., dan pengaruhnya terhadap manusia dan masyarakat. Oleh karena itu, semantik terdiri dari dua komponen; pertama komponen yang mengartikan, yang berwujud bentuk—bentuk bunyi bahasa. Dan kedua komponen yang diartikan atau makna dari komponen yang pertama. Kedua komponen ini merupakan tanda atau lambang, sedangkan yang ditandai atau dilambangkan adalah sesuatu yang berada di luar bahasa yang lazim disebut referen atau hal yang dirujuk.[10]

Ada tiga cara yang digunakan oleh para linguis dan filosuf dalam usahanya menjelaskan makna dalam bahasa manusia yaitu: *pertama*, dengan memberikan definisi hakekat makna kata, *kedua* dengan memberikan definisi hakekat makna kalimat, dan *ketiga* dengan menjelaskan proses komunikasi. Pada cara yang

[10] Abdul Chaer, *Linguistik Umum* (Jakarta:Rineka Cipta, 1995) hal. 2

pertama, makna kata diambil sebagai konstruk, yang dalam konstruk itu makna kalimat dan komunikasi dapat dijelaskan. Pada cara kedua makna kalimat diambil sebagai dasar, sedangkan kata-kata dipahami sebagai penyambung yang sistematik terhadap makna kalimat. Sedangkan pada cara ketiga, baik makna kata maupun makna kalimat dijelaskan dalam batas-batas penggunaan pada tindak komunikasi.

Selain pendekatan semantik, pendekatan lain yang juga digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan tematik *(maudhu'i)*. Menurut al-Farmawi hingga kini setidaknya terdapat empat macam metode utama dalam penafsiran al-Qur'an, yaitu *metode tahlili, metode Ijmali, metode muqaran dan metode maudhu'i*.[11] Penelitian ini menggunakan pendekatan maudhu'i karena menurut penulis metode inilah yang paling tepat untuk digunakan mengkaji konsep-konsep al-Qur'an tentang komunikasi verbal.

Penggunaan pendekatan tematik dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memahami secara komprehensif ayat-ayat yang berkaitan dengan komunikasi dalam hal ini *(qaul)* yang tersebar di beberapa surat dalam al-

---

[11] Dr. Abdul Hayyi al-Farmawy, *al-Bidayah fi Tafsir al-Maudhu'i, (Metode Tafsir al-Maudhu'i)* Terj. Suryan A. Jamrah (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996) h. V.

Qur'an. Karena bagaimanpun juga ayat-ayat yang menggunakan kata dasar yang sama dibarengi dengan tambahan kata yang berbeda-beda pasti mengandung makna, arah, tujuan dan penggunaan yang berbeda. Sehingga dengan memahami masing-masing ayat tersebut dapat memberi pemahaman yang integral dan komperhensif terhadap makna ayat tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan atau library research, yakni penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan, atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan.

Penelitian ini bercorak penelitian pustaka (library research), dalam arti bahwa semua sumber data berasal dari bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Karena penelitian ini menyangkut al-Qur'an secara langsung, maka sumber pertama dan utama adalah Kitab Suci al-Qur'an. Sumber-sumber lainnya adalah kitab-kitab tafsir yang dipandang representatif dan tersedia, seperti *Tafsir al-Qur'an al-Hakim* (tafsir al-Manar) karangan Muhammad Rasyid

Ridha yang termasuk kategori tafsir bi al-Ra'yi, *Tafsir al-Qur'an al-Azhim* karangan Ismail Ibnu al-Katsir al-Quraisyi al-Dimasqi yang lebih dikenal dengan Ibnu Katsir, *Tafsir al-Maraghi* yang dipandang sebagai tafsir kontemporer dan juga *Tafsir al-Qur'anul Karim* yang ditulis oleh Prof. Dr. Hasbi Al-Siddiqi dan *Tafsir al-Mishbah* karangan M. Quraisy Shihab. Beliau berdua adalah mufasir Indonesia yang perlu mendapat apresiasi atar karyanya.

Dengan menyebut kitab-kitab tafsir di atas, bukan berarti mengabaikan kitab-kitab tafsir yang lainnya, melainkan juga akan terus dilacak dan digunakan sebagai sumber rujukan, khususnya dalam melengkapi dan lebih mempertajam analisis serta bahasan penelitian ini.

Sebagai dasar rujukan untuk menganalisis makna kata-kata dan term-term tertentu dari ayat-ayat al-Qur'an, digunakan *al-Mufradat fi Gharaibil Qur'an* karangan Abu Qasim al-Husayn Ibnu Muhammad al-Raghib al-Asfahani (wafat 502 H). Kitab ini pada umumnya dipakai sebagai rujukan para mufassir al-Qur'an ketika membahas makna kata-kata dalam ayat-ayat al-Qur'an. Hal ini menunjukkan bahwa pengarangnya diakui kepakarannya dalam bahasa al-Qur'an. Agar pembahasan mengenai kata-kata dan

term-term dalam al-Qur'an lebih lengkap, maka kamus-kamus besar juga digunakan khususnya *Lisan al-Arab* karangan Ibnu Manzhur al-Anshari (1232-1311 M.).

Guna memudahkan pelacakan ayat-ayat al-Qur'an yang diperlukan dalam membahas topik-topik tertentu, maka buku *al-Mu'jam al-Mufahras li al-Fadzil Qur'an al-Karim* karya Muhammad Fu'ad Abdul Baqi' dijadikan sebagai pegangan. Selain itu Kitab *Fathurrahman Lithalib Ayat al-Qur'an* karangan Faidullah al-Hasani al-Maqdisi juga dijadikan pegangan dalam rangka membantu memudahkan pelacakan ayat-ayat al-Qur'an yang diperlukan.

Pengumpulan data yang digunakann dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data literatur yaitu dengan mengumpulkan bahan-bahan pustaka yang berkesinambungan (koheren) dengan objek pembahasan yang diteliti.

Untuk lebih jelasnya, dalam pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan beberapa langkah sebagai berikut: *Pertama* adalah mengidentifikasi ayat-ayat yang terdapat di dalamnya kata *Qaul* khususnya yang disandingkan dengan fi'il amr (kata kerja perintah) yang mengandung arti perintah untuk berkata-kata atau berkomunikasi secara verbal dengan orang lain. *Kedua*

adalah pemaparan pandangan para pakar ilmu komunikasi tentang teori-teori komunikasi verbal. *Ketiga* adalah memaparkan penafsiran para mufasir tentang tafsir ayat yang memiliki term qaul.

Data yang ada dalam kepustakaan tersebut dikumpulkan dan diolah dengan cara:

1. *Editing*, yaitu pemeriksaan kembali data-data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapan, kejelasan makna, dan koherensi antara yang satu dengan yang lainnya.

2. *Organizing,* yakni menyusun data-data yang diperoleh dengan kerangka yang sudah ditentukan

3. *Penemuan hasil penelitian,* yakni melakukan analisis lanjutan terhadap hasil penyusunan data dengan menggunkan kaidah-kaidah, teori dan metode yang telah ditentukan sehingga diperoleh kesimpulan (inferensi) tertentu yang merupakan hasil jawaban dari rumusan masalah.

Penelitian ini menggunakan metode analisis teks (teks analysis), yakni memahami kata qaul sebagai domain makna komunikasi verbal dalam al-Qur'an. Melalui analisis teks ini ingin diungkapkan struktur

kalimat, bentukan dari masing-masing kata sekaligus menguak gramatikanya berdasarkan standar kaedah-kaedah ilmu bahasa arab atau lebih dikenal dengan ilmu *nahwu* dan *sharf*nya.

Selain menggunakan analisa teks, penelitian ini juga menggunakan metode analisis isi (content analysis). Analisis isi adalah suatu teknik penelitian untuk membuat kesimpulan-kesimpulan (inferensi) yang dapat ditiru (replicable) dan dengan data yang valid, dengan memperhatikan konteksnya. Metode ini dimaksudkan untuk menganalisis seluruh pembahasan mengenai ayat-ayat yang berkaitan dengan masalah komunikasi verbal dalam al-Qur'an dalam hal ini kata qaul secara lebih mendalam.

Sebelum membahas lebih dalam penulis akan memeparkan beberapa kajian pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini Telaah pustaka ini untuk mendisplay karya terdahulu yang terkait atau diduga memiliki kakitan dengan topik yang akan dibahas. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh kepastian orisinalitas serta jaminan tidak adanya duplikasi dengan penulisan atau penelitian terdahulu. Diakui ada beberapa tulisan atau penelitian terdahulu yang membahas tentang persoalan komunikasi secara

umum atau pandangan al-Qur'an tetapi bukan pandangan al-Qur'an tentang etika komunikasi verbal.

Sepanjang penelaahan penulis, belum ada penelitian ilmiah yang secara spesifik mengkaji masalah komunikasi verbal dalam perspektif al-Qur'an, dan penulis memanfaatkan celah tersebut. Tulisan Prof. Toshihiko Izutsu yang berjudul *Ethic Religious Concepts in the Qur'an* merupakan revisi dari buku Izutsu difokuskan pada pembahasan mengenai konsep-konsep etika agama secara umum dalam al-Qur'an. Muhammad Jarot Sensa dalam karyanya *"Komunikasi Qur'aniyah: Tadabbur untuk pensucian jiwa"*, tidak membahas masalah komunikasi verbal dalam al-Qur'an melainkan membahas persoalan dimensi al-Qur'an, fungsi al-Qur'an, metode memahami al-Qur'an, pengaruh yang ditimbulkan al-Qur'an, Nabi Muhammad sebagai komunikator Qur'aniah, serta aktivitas komunikasi pensucian. Melihat judul buku ini, sepintas sekilas penulis menduga dan memperoleh banyak informasi terkait karena karena kemiripan judul. Setelah mencermati isi buku secara keseluruhan, rupanya penulis salah duga karena isinya tidak mengarah seperti penelitian yang penulis lakukan.

Prof. Dr. Andi Abdul Muis, SH. Dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Islami. Dalam buku tersebut membahas masalah dakwah di era global, komunikasi

dakwah dan visi media; dakwah Islam dan wawasan kebangsaan; dakwah Islam dan kekuasaan politik; Dakwah Islam dan budaya masyarakat. Lembaga dakwah dan cendikiawan muslim masa depan. Meskipun buku tersebut membahas masalah komunikasi, tetapi tidak menyentuh komunikasi verbal dalam al-Qur'an.

Jalaluddin Rahmat dalam karyanya "Psikologi Komunikasi" membahas karakteristik manusia komunikan, sistem komunikasi intrapersonal, sistem komunikasi interpersonal, sistem komunikasi kelompok dan sistem komunikasi massa. Buku tersebut juga membahas persoalan komunikasi tetapi tidak menyentuh persoalan komunikasi verbal dalam perspektif al-Qur'an.

Harifuddin Cawidu telah menulis "*Konsep Kufur dalam al-Qur'an: suatu kajian teologis dengan pendekatan tafsir tematik*". Dalam disertasi yang diterbitkan oleh Bulan Bintang tersebut dipaparkan bentuk-bentuk pengungkapan *kufr* dalam al-Qur'an dan sebab-sebab kekufuran, jenis-jenis kufr dan karakteristiknya; akibat-akibat kufur dan sikap terhadap orang-orang kafir. Dalam buku tersebut, meskipun membahas muatan al-Qur'an, tetapi tidak membahas persoalan komunikasi verbal.

Mencermati karya-karya di atas, tidak terlihat adanya duplikasi, meski terdapat kesamaan kosakata seperti istilah komunikasi, atau al-Qur'an, tetapi sudut pandang maupun fokusnya berbeda.

BAB II

GAGASAN UMUM TENTANG ETIKA KOMUNIKASI

A. Etika

Etika adalah suatu ilmu yang menjelaskan arti baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya oleh sebagian manusia kepada lainnya, menyatakan tujuan yang harus dituju oleh manusia di dalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang harus diperbuat. [12] Secara etimologi etika berasal dari bahasa yunani "ethos" yang berarti watak kesusilaan atau adat kebiasaan (custom). Etika biasanya berkaitan dengan masalah moral yang merupakan istilah dari bahasa latin yaitu "mos" dan dalam bentuk amaknya "mores" yang berarti juga adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik dan menghindari hal-hal yang buruk. Etika dan moral keduanya sama pengertiannya, akan tetapi dalam kegiatan sehari-hari terdapat perbedaan, yaitu moral atau moralitas untuk penilaian perbuatan yang

---

[12] Prof. Dr. Ahmad Amin, *Etika (Ilmu Akhlak)* (Jakarta: Bulan Bintang,1975) h. 2.

dilakukan, sedangkan etika adalah untuk pengkajian sistem nilai-nilai yang berlaku.[13]

Etika dalam perkembangannya sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Etika memberi manusia orientasi bagaimana ia menjalani hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari. Itu berarti etika membantu manusia untuk mengambil sikap dan bertindak secara tepat dalam menjalani hidup ini. Etika pada akhirnya membantu kita untuk mengambil keputusan yang tepat mengenai apa yang pertlu kita lakukan, dan yang perlu kita perhatikan bersama bahwa etika ini dapat diterapkan dalam segala aspek atau sisi kehidupan kita.

B. Komunikasi

Secara etimologis, komunikasi merupakan terjemahan dari *communication* yang mula-mula berkembang di Amerika. Secara terminologis menurut webster New Dictionary sebagaimana dikutip oleh Sri Haryani, komunikasi dapat diterjemahkan : *"The art of expressing ideas especially in speech and writing"*, atau dengan kata lain, seni mengekspresikan ide-ide baik melalui lisan maupun tulisan.

---

[13] http://10menit.wordpress.com/-kulia/pengertian-etika/

Terminologi lain dekemukakan oleh Hovlen seperti yang dikutip Efendi: *Communication is the process by wich an individual as communicator transmints stimuli to modify the behavior of other individuals"*, komiunikasi merupakan suatu proses dimana seseorang komunikator mengirimkan stimuli untuk mengubah perilaku dari orang lain atau komunikan.

C. Bentuk Komunikasi

Secara garis besar bentuk komunikasi ada dua macam, yakni komunikasi non verbal dan komunikasi verbal. Komunikasi non verbal adalah kumpulan isyarat, gerak tubuh, intonasi suara, sikap dan sebagainya yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi tanpa menggunakan kata-kata.

Komunikasi non verbal memiliki berbagai perbedaan dengan komunikasi verbal. Salah satunya, tidak mempunyai struktur yang jelas, sehingga relatif lebih sulit untuk dipelajari. Di samping itu intensitas terjadinya komunikasi non verbal juga tidak dapat diperkirakan dan bersifat spontanitas. Namun demikian dalam praktiknya banyak digunakan karena mempunyai beberapa manfaat, setidaknya memperjelas apa yang disampaikan secara verbal, disamping dapat menguatkan.

Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol yang mempunyai makna dan berlaku umum, seperti suara, tulisan, atau gambar. Dari sini dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi ini tidak hanya menyangkut komunikasi lisan saja, tetapi juga komunikasi tertulis. Bahasa merupakan simbol atau lambang yang paling banyak digunakan. Mengapa demikian? Karena karena bahasa dapat mewakili banyak fakta, fenomena, dan bahkan sesuatu yang bersifat abstrak yang ada di sekitar manusia. Oleh karena itu dalam komunikasi bahsa inilah yang banyak digunakan oleh masyarakat.

Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Bahasa verbal merupakan sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, maksud, serta tujuan. Hal tersebut dilakukan dengan menggunakan kata-kata untuk mempresentasikan berbagai aspek realitas individual.

D. Indikator Komunikasi Verbal

Seseorang yang piawai dalam melakukan komunikasi verbal lazim disebut dengan komunikator efeltif. Berdasarkan teori yang ada,

seorang komunikator baru disebut efektif jika memiliki indikator: cradibility, capability, clarity, sympathy dan Enthusiasity.[14]

a. Credibility.

Credibility maksudnya citra diri. Hal ini berkaitan dengan prestasi, spesifikasi, keilmuan, kompetensi, pengalaman dan bidang yang ditekuni, nama baik, jasa-jasa daklam bidang tertentu, temuan, popularitas, serta dedikasinya terhadap profesi yang ditekuni.

Bagi pembicara yang belum banyak di kenal audien atau karena jam terbang yang masih terbatas. MC atau moderator perlu memperkenalkan atau membacakan curriculum vitaenya. Pengenalan ini perlu karena pendengar akan lebih mengenal pembicara sehingga lebih apreciate dan tergerak untuk mendengarkan ceramahnya. Pada saat inilah, audien diam-diam mempertimbangkan, akan mendengar dengan sungguh-sungguh ala kadarnya atau tidak usah sama sekali.

[14] http://imamu.staff.uii.ac.id/konsep- komunikasi-dalam-alqur%E2%80%99a/.

Membangun kredibilitas atau citra diri berarti membangun kesuksesan penampilan. Tingkat kesuksesan sangat relatif tapi setidaknya ada tiga kawasan akademik dan kawasan humanistik. Kredibilitas sang pembicara dalam pandangan audience dibangun berdasarkan kesan yang diperoleh melaui penampilan sang pembicara ditinjau dari ketiga kawasan tersebut di atas. Di samping itu, kredibilitas juga dapat dibangun berdasarkan informasi tentang pembicara yang diperoleh audience baik dari MC/moderator maupun dari sesama audience.

b. *Capability*

Seseorang pembicara efektif dituntut memiliki kecakapan atau kemampuan memadai . Tidak harus pintar sekali memang, tetapi memadai cukup dalam beberapa hal diantaranya:

1. Kecakapan mengemukakan pikiran secara singkat, jelas, tetapi padat. Sehingga dapat meyakinkan audience dengan mudah. Untuk membina kecakapan ini, perlu melakukan beberapa upaya antara lain, membuat persiapan yang matang dan mengemas materi pembicaraan secara sistematis, runtut dan logis.

2. Kecakapan mempertahankan pikiran dan pendapat dalam forum pertemuan yang bersifat dialogis atau komunikasi dua arah seperti dalam diskusi atau seminar.

3. Kemampuan mengkoordinasikan dan mengkombinasikan secara tepat komunikasi verbal dan non verbal.

c. Clarity.

Clarity dapat dideskripsikan sebagai kejelasan dan ketepatan ucapan. Penerapan komunikasi verbal banyak bertumpu pada clarity. Sebagai komunikator, seseorang pembicara handal dituntut mampu mengkomunikasikan pesan atau informasi pada audience. Vokal sebagai media pengungkapan ekspresi merupakan media penyampaian informasi melalui pengucapan .

Sampai atau tidaknya penyampaian pesan dari seorang pembicara, banyak ditentukan oleh keterampilan penguasaan teknik vokalnya. Keterampilan tersebut sangat dipengaruhi tingkat kejelasan penyampaian materi atau pesan.

d. Sympathy

Penampilan simpatik seorang pembicara merupakan buah dari perpaduan serasi antara ketulusan, kesabaran dan kegembiraan pembicara yang mampu tampil simpatik sepanjang ceramahnya akan merasa puas dan memuaskan audience. Materi pembicaraan disampaikan dengan cara simpatik, sehingga diikuti dengan penuh antusias dan akhirnya dapat dipahami dengan jelas. Sementara pembicara mendapatkan kepuasan bathiniyah, karena melihat wajah-wajah yang penuh antusiasme dan puas dengan apa yang didapatkan darinya.

Indikator penampilan simpatik seorang pembicara dapat dideteksi melalui intensitas senyum, kontak mata, keramahan sikap, keterbukaan penampilan, serta keceriaan wajah. Bagi pembicara yang memiliki open face, tidak terlalu sulit baginya untuk bersikap simpatik. Tetapi seorang pembicara yang termasuk kategori netral face memerlukan usaha, dan bagi pemilik close face dituntut kerja keras dan berlatih.

e. Entusiasity

Orang Indonesia menyebut istilah di atas dengan antusiasme audience cenderung lebih menyenangi pembicara yang tampil antusias, yang tercermin dari semnagat yang tinggi, gerak lincah, penampilan energik, stamina yang tinggi, wajah berseri-seri. Audience tidak menyukai pembicara yang tampil tanpa antusiasme, misalnya, terlihat loyo, lesu, letih, letoy dan lemas. Apalagi wajahnya melankolis, mengesankan sendu, sedih, nampak tertekan, tidak berbahagia atau tampil terpaksa.

Untuk dapat tampil antusias atau gairah tinggi, seorang pembicara harus memiliki fisik sehat serta hati yang gembira. Sulit rasanya membayangkan seorang pembicara yang sedang tidak enak badan aytau sakit, dapat tampil prima penuh antusiasme. Jangankan dalam keadaan sakit, dalam keadaan sehat pasca sakit pun seorang pembicara msih membutuhkan proses adaptasi sebelum dapat tampil energik dan antusiasme.

Dalam keadaan sehat, pembicara memiliki peluang tampil antusias, karena tampak fit, fresh,

segar, tegar, bugar, lincah, bergerak, penuh aksi, ringan tubuh, dan luwes. Semua ini dapat memancing antusiasme audience untuk mengikuti ceramah. Meskipun menyenangi pembicara yang antusias dan lincah, namun demikian audience tidak menyenangi sikap yang berlebihan, terlebih jika sikap tersebut mengarah kepada kesan kenes, genit, sombong dan over acting.

Efektifitas komunikasi verbal sangatlah ditentukan oleh kelima hal di atas. Siapapun orangnya, jika menguasai kelima hal tersebut, niscaya akan mampu menjadi pembicara handal, karana memiliki daya pikat untuk memukau audience.

BAB III

ETIKA DAN PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI VERBAL

A. Menyelami Makna Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan gabungan dua kata yaitu komunikasi dan verbal. Kedua kata tersebut mengandung arti yang berbeda satu sama lainnya, namun demikian kedua kata tersebut terjalin suatu hubungan yang erat sesuai fungsi dan penggunaannya.

Komunikasi verbal dapat diartikan sebagai bentuk komunikasi yang dilakukan manusia lewat ucapan lisan dan tulisan.[15] Dengan demikian, uraian tentang komunikasi verbal dalam bagian ini lebih banyak terkait dengan masalah bahasa yang notabene sebagai alat komunikasi verbal. Meskipun hanya 35% dari komunikasi manusia menggunakan bahasa verbal[16],

---

[15] Agus Muhammad Hardjana, *Komunikasi intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Kanisius, 2003) h. 22

[16] Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: suatu Pengantar* (Bandung: Rosdakarya, 2002) h. 243.

peran bahasa dalam komunikasi atau kehidupan manusia cukup signifikan. Memang tidak sering disadari begitu pentingnya bahasa verbal bagi kehidupan manusia, karena seringnya kita menggunakan bahasa tersebut dalam aktivitas kita. Tetapi manfaat tersebut dapat dirasakan ketika kita kesulitan berkomunikasi dengan orang-orang yang berbeda bahasa dengan kita.

Dari segi bahasa, komunikasi berasal dari kata latin *"communis"* yang berarti 'sama', *communico, communicatio, atau communicare* yang berarti 'membuat sama'. Berangkat dari pemaknaan etimologi inilah, beberapa pakar mendefinisikan komunikasi dengan perspektif yang berbeda. Pandangan dan definisi mereka tentang komunikasi dapat dikutip sebagai berikut:

Menurut Gerald R. Miller komunikasi berarti bahwa informasi disampaikan dari satu tempat ke tempat yang lain. Senada dengan Miller, Carl I Hovland mendefinisikan komunikasi adalah suatu proses di mana individu (komunikator) menyampaikan pesan [bisa verbal] untuk mengubah perilaku individu lain [khalayak].

Sedangkan menurut Forsdale seorang ahli pendidikan terutama ilmu komunikasi dia menerangkan dalam sebuah kalimat bahwa *"communication is procces by*

which a system is established, maintened, and altered by means of shared signals that operate according to rules" komunikasi adalah suatu proses dimana suatu system dibentuk, dipelihara, dan diubah dengan tujuan bahwa sinyal-sinyal yang dikirimkan dan diterima dilakukan sesuai dengan aturan.

Lebih simple lagi Wsilliam J. Seller mengatakan bahwa kamunikasi adalah proses dimana symbol verbal dan non verbal dikirimkan, diterima dan diberi arti.

Lebih lanjut lagi Bernard Berelson dan Garry A. Steiner menjelaskan bahwa Komunikasi adalah penyampaian informasi, ide emosi, kemampuan, dll, dengan menggunakan simbol, kata-kata, gambar, bilangan, grafik, dll. Ini adalah tindakan atau proses penyampaian yang bisaanya disebut komunikasi.[17]

Kutipan panjang tentang makna atau defenisi komunikasi di atas memperlihatkan betapa beragamnya makna komunikasi didefinisikan atau diberi arti. Setiap pakar atau ilmuwan mendefinisikan komunikasi dengan perspektifnya masing-masing. Meskipun demikian, di antara defenisi yang dikemukakan di atas terdapat beberapa esensi makna yang sama di antara mereka.

---

[17] http://id.m.wikipedia.org/wiki/daftar_definisi_komunikasi

Paling tidak mereka menjadikan pengirim pesan, pesan itu sendiri, dan penerima pesan sebagai tiga unsur dasar yang mesti ada dalam setiap komunikasi yang dilakukan manusia.

Perbedaan terlihat ketika setiap ilmuwan memaknai pesan yang mereka maksudkan. Sebagian memaknai pesan dengan informasi verbal yang disampaikan seseorang, sementara yang lain menerjemahkan pesan sebagai semua aktivitas manusia (verbal maupun nonverbal). Perbedaan lainnya juga terlihat pada pemaknaan proses komunikasi, di mana sebagian pakar secara eksplisit menjelaskan proses komunikasi dari satu subjek ke objek yang lainnya, dan sebagian yang lainnya tidak mendeskripsikan proses tersebut secara eksplisit. Dari proses komunikasi yang dijelaskan, tampaknya definisi komunikasi di atas terpola dalam dua proses komunikasi, yakni proses komunikasi linier (satu arah) dan proses komunikasi yang sirkuler (dua/banyak arah).

Untuk membuat kita lebih fleksibel dan konprehensif meneropong realitas komunikasi manusia diperlukan pemaknaan komunikasi yang lebih longgar. Oleh karena itu, komunikasi perlu dimaknai sebagai seluruh aktivitas verbal dan nonverbal manusia baik dengan dirinya maupun bersama orang lain yang di

dalamnya mengandung pesan yang dikonstruksi dan dimaknai oleh mereka dengan tujuan tertentu.

Ada beberapa unsur penting dalam komunikasi verbal, yaitu:

1. *Bahasa*

   Pada dasarnya bahasa adalah suatu system lambing yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambing bahasa yang dipergunakan adalah bahasa verbal, entah lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik. Bahasa suatu bangsa atau suku berasal dari interaksi dan hubungan antara warga satu sama lain.

   Bahasa memiliki banyak fungsi, namun sekurang-kurangnya ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif, ketiga fungsi itu adalah:

   a. Untuk mempelajari dunia sekeliling kita
   b. Untuk membina hubungan baik antar sesame manusia
   c. Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia.

Pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana mempelajari bahasa? Menurut para ahli, ada tiga teori yang membicarakan sehingga orang bias memiliki kemampuan berbahasa yaitu:

Teori pertama disebut *operant conditioning* yang dikembangkan oleh seorang ahli psikologi behavioristik yang bernama B.F. Skinner. Teori ini menekankan unsur rangsangan dan tanggapan. Teori ini menyatakan bahwa jika satu organism dirangsang atau distimuli dari luar, maka orang akan cenderung member reaksi. Anak-anak mengetahui bahasa karena da diajar oleh orang tuanya atau meniri apa yang diucapkan oleh orang lain.

Teori kedua adalah teori kognitif yang dikembangkan oleh Noam Chomsky. Menurutnya, kemampuan bahasa yang ada pada manusia adalah pembawaan biologis yang dibawa sejak lahir.

Teori ketiga disebut mediating theory atau teori penengah yang dikembangkan oleh Charles Osgood. Teori menekankan bahwa manusia dalam mengembangkan kemampuan bahasanya, tidak saja bereaksi terhadap rangsangan yang diterima dari

luar, tetapi juga dipengaruhi oleh proses internal yang terjadi dalam dirinya.[18]

2. *Kata*

Kata merupakan inti lambing terkecil dalam bahasa. Kata adalah lambing yang melambangkan atau mewakili sesuatu hal baik orang, barang, kejadian, atau keadaan. Jadi kata itu bukan orang, barang, kejadian atau keadaan itu sendiri. Makna kata tidak ada pada fikiran orang. Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan fikiran orang. [19]

B. Fungsi Komunikasi Verbal

Fungsi dasar bahasa adalah untuk menamai atau menjuluki orang, objek, dan peristiwa. Kita sering menggunakan bahasa verbal untuk menjuluki setiap orang yang menjadi mitra komunikasi. Julukan atau penamaan kepada seseorang biasanya dikaitkan dengan aktivitas yang sedang dijalaninya. Ketika saya sedang memberi kuliah di depan puluhan mahasiswa dalam satu ruangan, saya dijuluki sebagai seorang dosen.

---

[18] Prof. Dr. Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi,* (Jakarta: Raja Grafindo Perkasa, 2007) h. 99-102

[19] Agus Muhammad Harjana, *Komunikasi intrapersonal dan komunikasi interpersonal,* (Yogyakarta: Kanisius 2003), h. 24

Setelah selesai kuliah dan keluar dari ruangan, beberapa orang mahasiswa membaca tulisan saya di salah satu koran lokal terbitan hari itu. Tulisan tersebut membuat para mahasiswa kembali menjuluki saya sebagai seorang penulis. Di malam harinya, mahasiswa tersebut berada dalam satu tempat dengan saya. Mereka menyaksikan pentas seni budaya, di mana saya membacakan suatu puisi. Seketika itu, mahasiswa tersebut menjuluki saya sebagai seniman. Demikian perubahan identitas dan julukan seseorang berdasarkan aktivitas dan profesinya.

Penjulukan terhadap benda/objek pun dengan istilah verbal yang berbeda-beda berdasarkan eksistensi dan fungsi benda tersebut. Sebagai contoh, amplop tertutup yang dibawa tukang pos pada umumnya dijuluki sebagai "surat" oleh setiap orang. Ketika benda yang anda sebut surat tersebut dibuka, ternyata isinya adalah gambar hasil dokumentasi teman baik anda saat kalian berlibur di suatu tempat, maka julukannya bukan lagi surat tetapi "foto". Tampaknya, foto yang dikirim oleh teman anda tidak memperlihatkan sosok diri anda yang cantik (kebetulan anda difoto saat bermuka murung). Kesesalan anda atas wajah anda difoto tersebut membuat anda merobeknya dan anda membuangnya, sehingga benda/objek tersebut berubah julukan menjadi "sampah".

Menurut Larry L. Barker menyebut tiga fungsi bahasa (komunikasi verbal) dalam kehidupan manusia, yakni; **Pertama**, penamaan (*naming* atau *labeling*). Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, fungsi penamaan dan penjulukan merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.

Kedua, interaksi. Dalam fungsinya sebagai interaksi, bahasa digunakan antara lain untuk menegaskan berbagai gagasan dan emosi yang dapat mengundang simpati, kemarahan, kesedihan, dan berbagai reaksi lainnya dari mitra komunikasi seseorang. **Ketiga**, transmisi informasi. Pesan atau informasi yang hendak disampaikan kepada orang lain antara lain menggunakan bahasa verbal. Fungsi seperti inilah yang dikenal dengan fungsi transmisi informasi. Lewat fungsi ini pula, bahasa bisa menjadi alat untuk mentransfer informasi lintas generasi, termasuk untuk menukar informasi dalam satu dekade atau generasi tertentu.

C. Ambigu dan Kerumitan Komunikasi Verbal

Meskipun banyak dan sering digunakan manusia, bukan berarti bahasa verbal tidak memiliki kerumitan ketika manusia menggunakannya. Hal ini dimungkinkan

karena bahasa verbal memiliki ambigu makna, termasuk mengandung bias budaya. Kata ″berat″ misalnya, dapat dimaknai beragam, seperti; ″badan mahasiswa itu berat″, ″kepala saya berat″, ujian yang baru saja saya ikuti berat″, ″sangsi berat pasti diberikan kepada pelaku korupsi″, ″berat rasanya saya pergi meninggalkanmu″, ″hari ini ada pertandingan tinju kelas berat″, dan beberapa kalimat lainnya yang menggunakan kata ″berat″. Kata ″panas″ juga memiliki makna yang ambigu. Misalnya beberapa kata dan istilah yang dicontohkan oleh Mulyana seperti; ″Hari ini panas″, ″Kopi panas″, dan ″Adik sakit panas″.

Bahasa juga mengandung bias budaya karena bahasa terkait oleh konteks budaya. Menurut Sapir-Whorf [20] sebagaimana dikutip oleh Deddy Mulyana bahwa setiap bahasa menunjukkan suatu dunia simbolik yang khas, yang melukiskan realitas pikiran, pengalaman bathin dan kebutuhan pemakainya. Bahasa yang berbeda mempengaruhi pemakainya untuk berpikir, melihat lingkungan, dan alam semesta di sekitarnya dengan cara yang berbeda, sehingga berperilaku berbeda pula.

Kerumitan bahasa nonverbal lebih tinggi lagi ketika menyertakan bahasa daerah, karena setiap daerah

---

[20] *Ibid, 251*

(terutama suku) memiliki bahasa yang berbeda. Di samping itu, terkadang istilah atau kata yang sama memiliki makna yang berbeda dari setiap daerah atau kata yang sama diartikan berbeda antara daerah tertentu dengan umumnya dipahami oleh masyarakat indonesia (karena menggunakan rujukan makna bahasa Indonesia).

Mulyana[21] mencontohkan beberapa kerumitan komunikasi verbal antarbudaya yang disebabkan oleh perbedaan makna atas kata atau istilah yang sama. Kata "bujur" dalam bahasa Sunda berarti pantat, sementara dalam bahasa Batak (Karo) berarti terima kasih. Bisa dibayangkan bagaimana marahnya cewek Sunda (yang baru saja mengucapkan terima kasih kepada seorang cowok yang membayarinnya angkot) ketika seorang cowok Batak membalas ucapan terima kasihnya dengan kalimat "*bujur* kembali". Pada momen yang lain berkomunikasilah seorang lelaki Bali dengan temannya dari Sunda. Ketika lelaki Sunda sedang asyik mengerjakan tugas mata kuliah, tiba-tiba datang seorang lelaki Bali yang menyampaikan suatu informasi sembari menepuk pundaknya. Betapa marahnya lelaki Bali ketika lelaki Sunda tersebut mengatakan "*cicing*", karena dalam bahasa Bali, *cicing* berarti "Anjing", sementara dalam bahasa Sunda berarti "Diam".

---

[21] *Ibid, 264-265*

Banyak contoh kerumitan makna antara bahasa daerah dengan bahasa Indonesia. Terdapat bahasa yang sama tetapi dimaknai berbeda antara makna daerah dengan makna Indonesia. Misalnya, Kata ″bambang″ dalam bahasa Makassar yang berarti panas, sementara dalam pemahaman umum masyarakat Indonesia, ″Bambang″ adalah nama orang. Kata ″tulang″ dalam bahasa Batak ternyata berarti ″Paman″, kata ″bolong″ dalam bahasa Makassar berarti ″hitam″, kata ″jarang″ dalam bahasa Makassar berarti ″kuda″, dan masih banyak contoh lainnya yang menunjukkan kerumitan makna dalam bahasa verbal.

D. Etika dalam Berkomunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas rutin manusia selama hayatnya. Komunikasi yang merupakan bagian dari kehidupan manusia bukan hanya berlangsung secara individu, tetapi juga melibatkan interaksi social di antara individu. Dalam komunikasi sosial, seseorang diharuskan untuk dapat menjaga hubungan dengan mitranya dengan cara membangun komunikasi yang harmonis dengan mengedepankan etika komunikasi berbasis nilai-nilai tertentu yang dianut oleh mereka.

Secara kebahasaan, kata etika berasal dari Bahasa Yunani yaitu ethos yang berarti karakter, watak

kesusilaan atau adat kebiasaan di mana etika berhubungan erat dengan konsep individu atau kelompok sebagai alat penilai kebenaran atau evaluasi terhadap sesuatu yang telah dilakukan. Dengan demikian, etiket dapat dimaknai sebagai sikap seperti sopan santun atau aturan lainnya yang mengatur hubungan antara kelompok manusia yang beradab dalam pergaulan.

Etika adalah standar-standar moral yang mengatur perilaku kita: bagaimana kita bertindak dan mengharapkan orang lain bertindak. Etika pada dasarnya merupakan dialektika antara kebebasan dan tanggungjawab, antara tujuan yang hendak dicapai dan cara untuk mencapai tujuan itu. Ia berkaitan dengan penilaian tentang perilaku benar atau tidak benar, yang baik atau tidak baik, yang pantas atau tidak pantas, yang berguna atau tidak berguna, dan yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan.

Etika, merupakan pecerminan dari pandangan masyarakat mengenai apa yang baik dan yang buruk, serta menbedakan perilaku atau sikap yang diterima dengan ditolak guna mencapai kebaikan dalam kehidupan bersama. Etik, menyangkut nilai-nilai soisal budaya yang telah disepakati masyarakat tersebut sebagai norma yang dipatuhi bersama. Karena nilai yang

disepakati bersama itu tidak selalu sama pada selalu sama pada sesuatu masyarakat.

Dengan demikian, makna etika komunikasi adalah standar dan nilai yang digunakan dalam melakukan komunikasi. Etika komunikasi terkait dengan etika serta nilai agama dan budaya yang dianut oleh peserta komunikasi. Etika komunikasi merupakan upaya setiap orang yang berkomunikasi untuk mengedepankan sikap dan budaya manusia yang beradab untuk menjaga keharmonisan komunikasi di antara mereka. Dari pemaknaan inilah, maka muncul beberapa sikap dan etika yang yang harus dikedepankan ketika berkomunikasi, seperti jujur atau tidak bohong, bersikap dewasa dan tidak kekanak-kanakan, lapang dada dalam berkomunikasi, menggunakan panggilan/sebutan orang yang baik, menggunakan pesan bahasa yang efektif dan efisien, tidak mudah emosi/emosional, berinisiatif sebagai pembuka dialog, berbahasa yang baik, ramah dan sopan, menggunakan pakaian yang pantas sesuai keadaan, dan bertingkahlaku yang baik.

Etika dalam berkomunikasi dianggap penting selain untuk mengefektifkan komunikasi antar manusia, juga atas pertimbangan sebagai berikut:

- Penggunaan bahasa memiliki dimensi persuasif sehingga orang tidak bisa berkomunikasi tanpa sekaligus berupaya membujuk dalam satu atau dengan cara lain.

- Weaver dan Burke, mengatakan bahwa seluruh penggunaan bahasa oleh manusia pasti melibatkan masalah tanggung jawab etis.

- Komunikan pelaku komunikasi bertujuan memperoleh jenis respons tertentu dari penerima. Komunikator mengubah gagasan dan maksudnya agar sesuai dengan kapasitas, hasrat, dan kehendak khalayak.

- Ahli Retorika humanis kontemporer W. Ross Winterowd " retorika selalu mempertimbangkan dan secara tradisional harus mempertimbangkan masalah etika" " tanggung jawab etis, bagaimanapun, bukanlah masalah niat baik semata, tanggung jawab etis didasarkan pada penanganan pokok persoalan secara jujur dan penuh pengetahuan.

- Dean Barnlund" mengutarakan bahwa setiap teori/filsafat komunikasi insani yang memuaskan harus memasukan standar-standar moral tertentu

" yang akan melindungi dan mengembangkan perilaku komunikasi yang sehat

- "Gerald R. Miller" Apa tanggung jawab etis seorang komunikator terhadap Khalayaknya, Bagaimana mendifinisikan batas-batas moral perbedaan pendapat, apakah nilai dasar komunikasi demokratis, apakah sensor dapat dibenarkan secara etis

Berikut beberapa contoh teknik komunikasi yang baik yang mengedepankan etika dalam kehidupan sehari-hari:

- Menggunakan kata dan kalimat yang baik menyesuaikan dengan lingkungan
- Gunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicara
- Gunakan gerakan tubuh / gesture yang sopan dan wajar
- Memakai pakaian yang rapi, menutup aurat dan sesuai sikon
- Menatap mata lawan bicara dengan lembut

- Memberikan ekspresi wajah yang ramah dan murah senyum
- Bertingkah laku yang baik dan ramah terhadap lawan bicara
- Tidak mudah terpancing emosi lawan bicara
- Menerima segala perbedaan pendapat atau perselisihan yang terjadi
- Mampu menempatkan diri dan menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik lawan bicara.
- Menggunakan volume, nada, intonasi suara serta kecepatan bicara yang baik.
- Menggunakan komunikasi nonverbal yang baik sesuai budaya yang berlaku .[22]

E. Prinsip-Prinsip dan Sifat Komunikasi

Prinsip-prinsip komunikasi yang dibicarakan dalam bagian ini merupakan penjabaran lebih lanjut dari

[22] Baca Tulisannya Dr. Kadri, M.Si, *Dasar-Dasar Komunikasi* (berkomunikasi Efektif dalam dunia Usaha) modul Pelatihan penguatan manajemen koperasi di Propinsi NTB (Mataram,tp. 2013) h.48

definisi dan hakekat komunikasi yang telah diuraikan sebelumnya. Berikut beberapa prinsip komunikasi yang dilengkapi dengan contoh-contoh praktis untuk mempermudah pemahaman kita terhadap prinsip-prinsip komunikasi tersebut.

1. **Perbuatan dan perilaku manusia adalah wujud atau bentuk komunikasinya**

   Untuk dapat memahami prinsip ini kita harus memahami komunikasi lebih luas/longgar, yang tidak hanya menyangkut komunikasi verbal tetapi juga nonverbal. Perilaku manusia merupakan bentuk komunikasi nonverbalnya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sejak manusia hadir di bumi hingga yang bersangkutan meninggal dunia terus menerus berkomunikasi.

   Sebagai makhluk sosial yang senantiasa berhubungan dengan orang lain, setiap perilaku manusia, baik verbal maupun nonverbal selalu berpotensi untuk dimaknai oleh orang lain (mitra komunikasinya) karena setiap perilaku manusia mengandung pesan-pesan tertentu. Oleh karena itu tidak salah bila dikatakan bahwa manusia tidak mungkin untuk tidak berkomunikasi (*We can't not to communicate*). Berdasarkan pemahaman inilah maka

sepanjang hayatnya manusia melakukan komunikasi.

Ketika seorang lahir dan langsung menangis, dan tangisnya tersebut merupakan pesan bahwa dia haus dan ingin minum. Pesan ini dimaknai oleh sang ibu dengan langsung memberikan ASI-nya pada sang buah hati. Bagi orang lain, nagisnya bayi merupakan pesan bagi mereka bahwa telah hadir mitra komunikasinya. Komunikasi manusia terus berlangsung hingga akhir hayatnya. Di saat seseorang tidur pun sesungguhnya yang bersangkutan sedang berkomunikasi, karena tidurnya seseorang mengandung pesan bagi yang melihatnya (yang tidak tidur) bahwa dirinya tidak boleh diganggu. Bahkan matinya seseorang merupakan pesan terakhir bagi yang masih hidup bahwa sang mayat tidak bisa diajak berkomunikasi lagi. Setiap perilaku dan sikap seseorang merupakan bentuk pesan yang senantiasa ditafsirkan oleh orang lain. Penafsiran tersebut biasanya berdasarkan budaya dan adat tertentu, sehingga bisa jadi, pesan yang sama dimaknai/ditafsirkan secara berbeda oleh setiap orang yang berbeda budaya.

Pekerja di dunia industri atau di suatu perusahaan, atau membuka bisnis sendiri pasti akan berhubungan dengan orang lain yang berbeda budaya dan dengan karakter yang beragam sehingga membutuhkan pemaknaan oleh pekerja dari setiap pesan verbal maupun nonverbal.

2. Komunikasi mengandung unsur isi dan hubungan

Aspek isi dan hubungan merupakan dua unsur yang biasanya ada dalam setiap komunikasi yang dilakukan oleh manusia. Pada umumnya orang hanya memahami bahwa faktor isi menjadi unsur dominan (bahkan satu-satunya) dalam komunikasi manusia. Menurut Mulyana [23], dimensi isi disandi secara verbal, sementara dimensi hubungan disandi secara nonverbal. Dimensi isi menunjukkan muatan (isi) komunikasi, yaitu apa yang dikatakan. Sedangkan dimensi hubungan menunjukkan bagaimana cara mengatakanannya, dan juga mengisyaratkan bagaimana hubungan para peserta komunikasi, dan bagaimana seharusnya pesan tersebut ditafsirkan.

Memaknai komunikasi antarmanusia mesti memahami konteks isi sekaligus tingkat hubungan, karena seringkali pesan yang sama dimaknai secara

[23] Dedi Mulyana, *Ilmu Komunikasi…….*, h.269

berbeda oleh setiap orang yang berbeda hubungan. Sebagai contoh, kata "gila kamu" di maknai sebagai bahasa keakraban ketika diucapkan oleh anak muda atas kekagumannya pada seorang teman yang mengenderai sepeda motor ala pembalap di jalan umum. Kata yang sama akan dinilai sebagai bahasa kasar dan tidak sopan ketika ditujukan kepada orang tua (yang tidak punya hubungan sama sekali dengan sang pemuda).

Model dan isi komunikasi nonverbal juga mengindikasikan tingkat hubungan di antara orang yang melakukannya (yang terlibat di dalmnya). Misalnya, ketika anda menemukan dua orang berkomunikasi sambil menepuk bahu mitra komunikasinya, itu menunjukkan bahwa kedua orang tersebut memiliki hubungan yang baik, atau minimal keduanya bukan baru kenal. Ketika anda menyaksikan dua sejoli yang sedang bermesraan (berpelukan) di tempat yang teduh pada sebuah lokasi rekreasi, anda pasti mengklaim bahwa mereka sedang berpacaran (tingkat hubungan yang dekat). Kesimpulan anda akan bertolak belakang ketika di tempat yang sama anda menemukan dua sejoli duduk saling membelakangi tanpa satu kata pun yang keluar dari mulut mereka. Sudah pasti anda mengatakan bahwa mereka sedang marahan (tingkat hubungan yang tidak harmonis).

Bahasa tubuh dan jarak yang ditampilkan seseorang ketika berkomunikasi dengan mitra komunikasinya mengindikasikan tingkat hubungan di antara mereka. Ketika anda menemukan dua orang yang berkomunikasi dengan tawa-canda yang diselingi dengan aksi sambil menepuk bahu, anda bisa memprediksi bahwa kedua insan yang sedang berkomunikasi tersebut memiliki tingkat hubungan yang dekat. Bandingkan dengan fenomena komunikasi lain yang memperlihatkan dua orang yang terlihat kaku dan menjaga jarak saat berdialog. Hal ini mengindikasikan tingkat hubungan yang tidak akrab di antara mereka.

Terkait dengan jarak komunikasi yang mengindikasikan tingkat hubungan, tempat berlangsungnya komunikasi juga mengindikasikan tingkat hubungan di antara peserta komunikasi yang terlibat di dalamnya. Sebagai contoh, biasanya seorang pimpinan selalu 'kebanjiran' tamu. Tetapi tidak semua tamu di terima di tempat yang sama. Adakalanya diterima di ruang makan sambil mencicipi suguhan menu sarapan pagi, terkadang diterima di ruang tamu, ada juga yang ditemui di teras rumah, dan bahkan ada yang hanya disuruh titip pesan lewat satpam rumahnya. Tempat di mana sang pemimpin menemui tamunya

antara lain mengindikasikan tingkat hubungan antara pemimpin dengan mitra komunikasinya.[24]

3. Komunikasi Bersifat Prosesual, Dinamis dan Transaksional

Bagi kalangan yang memaknai komunikasi sebagai aktivitas yang tidak pernah berhenti, mesti melengkapi pemahaman dengan prinsip komunikasi yang lain bahwa komunikasi tidak memiliki awal dan tidak mempunyai akhir. Ketika dua orang berkomunikasi dalam konteks saling membantu misalnya, awal komunikasi tidak bisa dinilai sejak si A meminta pinjam uang kepada si B, dan berakhir pada saat si A menerima sejumlah uang pinjaman dari si B. Kita juga tidak bisa memastikan siapa yang memulai komunikasi di antara mereka; apakah si peminjam ataukah si pemberi pinjaman? Kalau kita mengatakan si peminjamlah yang memulai, bukankah yang bersangkutan melakukan itu disebabkan oleh pemahamannya bahwa si B sebagai seorang dermawan? Hal ini berarti bahwa si B lah yang pertama sekali memiliki pesan yang dimaknai oleh si A.

Contoh sederhana di atas minimal menunjukkan bahwa komunikasi antarmanusia berlangsung dalam proses yang kompleks di tengah suasana dinamis yang

[24] Dr. Kadri, *Dasar-Dasar…….*, h. 12

diwarnai oleh proses transaksi di antara peserta komunikasi. Dinamisasi komunikasi berlangsung karena manusia adalah makhluk yang berkemauan bebas dan makhluk yang berpikir. Lewat proses berpikir, setiap orang dengan bebas mengekspresikan kemauannya lewat komunikasi yang dilakoninya. Oleh karena itu sangat mungkin cara berkomunikasi seseorang hari ini berbeda dengan komunikasi yang akan dilaksanakannya besok. Dinamisasi komunikasi manusia terutama terlihat dalam penggunaan media komunikasi. Dalam sejarah komunikasi manusia, diawali dengan bentuk komunikasi sederhana, yakni dengan menggunakan isyarat, terus beranjak ke tradisi lisan, selanjutnya dikembangkan dengan komunikasi tertulis, hingga saat ini manusia sudah menggunakan media komunikasi yang cepat seperti internet untuk berkomunikasi lintas geografis dengan begitu cepat. Semua itu menunjukkan begitu dinamis tradisi komunikasi manusia.

Sebagai proses transaksional komunikasi manusia berlangsung dengan menggunakan dan saling memaknai setiap simbol (pesan) tertentu. Pemaknaan simbol dan pesan di antara manusia antara lain didilakukan untuk mengembangkan konsep diri atau sebagai cermin diri seseorang. Kita bisa mengetahui karakter kita sebagai seorang pemarah ketika orang lain yang mendengarkan bahasa kasar yang kita ucapkan mengatakan bahwa kita

seorang pemarah. Atau di saat seorang pemuda mengatakan kepada seorang pemudi bahwa yang bersangkutan cantik, maka pemudi tersebut akan terus dan sedapat mungkin untuk mempertahankan julukan tersebut dengan cara merawat dirinya agar terus-menerus disebut wanita cantik. Jadi lewat proses komunikasi transaksional tersebutlah setiap orang bisa mengembangkan dirinya.

4. Komunikasi Berlangsung dalam Kontek Ruang dan Waktu

Ruang dan waktu erat kaitannya dengan komunikasi. Makna setiap komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dipengaruhi oleh waktu dan ruang di mana komunikasi tersebut berlangsung. Dalam konteks ruang misalnya, komunikasi yang terjadi di sebuah rumah yang sedang dirundung duka berbeda dengan suasana komunikasi di rumah yang sedang mengadakan pesta pernikahan. Dalam rumah yang diselimuti suasana duka tidak mungkin orang-orang yang ada di dalamnya ketawa terbahak-bahak, canda-tawa dengan mengenakan gaung yang mencolok. Setiap orang pasti memperlihatkan raut muka yang sedih sebagai ekspresi kesedihan. Komunikasi yang kontras berlangsung di tengah suasana pesta pernikahan. Setiap peserta komunikasi yang terlibat di dalam tempat tersebut

menampilkan pesan nonverbal yang mencerminkan kebahagiaan dan keceriahan, seperti dengan mengenakan pakaian yang mencolok dan mewah. Tawa dan canda merupakan pesan verbal yang mengiringi kemeriahan suasana pesta.

Dalam situasi tertentu atau kondisi alam tertentu sangat mungkin menghadirkan pola komunikasi berbeda. Ketika beberapa orang terlibat komunikasi di tengah suara mesin pabrik yang bising atau di tepi pantai dengan suara ombak yang besar, biasanya mereka berbicara dengan suara keras dan lantang serta sesekali menggunakan bahasa isyarat untuk memperjelaskan pesan yang ingin disampaikan. Sebaliknya, suara yang pelan dapat kita temukan ketika dua orang sedang berkomunikasi di tengah keseriusan banyak orang mengikuti paparan seorang nara sumber dalam suatu seminar.

Di samping terkait dengan ruang dan tempat, makna komunikasi juga berhubungan konteks waktu kapan komunikasi tersebut berlangsung. Pembicaraan yang dilakukan dua orang di tengah suasana malam yang hening cenderung pelan, yang dalam batas-batas tertentu berbdeda dengan suara di saat kedua peserta komunikasi tersebut bertemu di siang atau sore hari. Kita menanggapi atau memprediksi berbeda bunyi ponsel

yang sama di tengah malam suntuk dan di saat sore hari. Ponsel atau pesawat telpon yang berdering di tengah malam mengindikasikan begitu pentingnya informasi yang ingin disampaikan.

Dalam dunia bisnis, perhatian dan pilihan terhadap ruang dan waktu untuk berkomunikasi sangat penting artinya, untuk menjadikan perusahaan atau usaha bisa berlangsung dan berkinerja maksimal. Aturan-aturan yang ditetapkan oleh lembaga mesti diindahkan, termasuk aturan yang terkait dengan waktu dan tempat berkomunikasi. Pilihan-pilihan tema dan topik komunikasi juga mesti disesuaikan dengan waktu dan tempat dimana kita berada.

5. Komunikasi adalah Suatu Proses simbolik

Simbol atau penggunaan simbol dan lambang merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia. Manusia memang satu-satunya hewan yang menggunakan lambang dan itulah yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya. Ernest Cassier sebagaimana dikutip Mulyana mengatakan bahwa keunggulan manusia atas makhluk lainnya adalah keistimewaan mereka sebagai *animal symbolicum*. Hal inilah yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya, seperti binatang. Ajing misalnya, sejak dulu

menggonggongnya begitu-begitu saja. Cara berkelahinya pun tidak ada inovasi dalam simbol atau senjata yang digunakan. Berbeda dengan manusia yang terus menerus menginovasi setiap simbol-simbol yang digunakan selama berinteraksi dengan sesama.

Komunikasi manusia selalu menggunakan simbol dan saling memaknai simbol tersebut. Simbol dalam komunikasi manusia antara lain ditentukan oleh budaya mereka, sehingga setiap peserta komunikasi yang berbeda budaya memiliki komunikasi simbolik yang berbeda. Penggunaan simbol dalam komunikasi manusia dinilai dominan. Dalam konteks komunikasi, tubuh merupakan salah satu sumber pesan nonverbal yang kaya akan isyarat simbolik. Isyarat nonverbal merupakan hal yang penting dalam suatu komunikasi (terutama komunikasi tatap muka).

Masing-masing organ tubuh manusia memiliki isyarat simbolik tersendiri dan dapat memberi pesan komunikasi nonverbal yang berbeda. Setiap gerakan organ tubuh manusia seperti tangan, kaki, kepala, mata dan lain sebagainya sarat akan makna. Dalam kesehariannya manusia (termasuk tunanetra) banyak memanfaatkan anggota badannya sebagai alat atau sumber pesan (komunikasi) nonverbalnya. Anggota badan manusia memiliki fungsi simbolik tersendiri yang

sarat akan makna dan senantiasa dimanfaatkan ketika manusia berkomunikasi.

6. Komunikasi Berlangsung dalam Berbagai Tingkat Kesengajaan

Prinsip ini mengindikasikan keragaman bentuk komunikasi, khususnya dalam konteks kesengajaan. Prinsip ini juga berasumsi bahwa aktivitas yang dikategorikan sebagai komunikasi bukan hanya sesuatu yang dilakukan dengan sengaja tetapi juga perilaku yang ditampilkan tanpa sengaja. Oleh karena itu, tingkat kesengajaan komunikasi berlangsung dari yang tidak disengaja sama sekali (seperti saat seseorang melamun sementara orang lain memperhatikannya) hingga komunikasi yang benar-benar disadari lewat sebuah persiapan dan perencanaan yang matang. (seperti di saat menyampaikan pidato).

Memang sangat susah untuk menemukan suatu proses komunikasi yang memiliki tingkat kesengajaan penuh. Meskipun kita telah menyiapkan konsep pidato dengan sebaik-baiknya, tetapi tidak ada jaminan bahwa segala yang kita ucapkan atau bahasa nonverbal yang kita tampilkan selama pidato itu berlangsung berada dalam kontrol dan kesadaran kita. Pasti saja ada jenis komunikasi yang dilakukan tanpa kita sadari, misalnya

tangan yang kita angkat atau gerakkan, dan ekspresi wajah yang kita tampilkan merupakan bahasa nonverbal yang di luar`kontrol dan kesadaran selama pidato berlangsung.

Komunikasi dalam pengertian yang sangat luas tidak membatasi maknanya sebatas komunikasi yang dilaksanakan atas kesadaran peserta komunikasi. Hal ini terkait dengan prinsip komunikasi lain yang mengatakan bahwa setiap perilaku manusia berpotensi sebagai peristiwa komunikasi, baik perilaku yang disengaja atau tidak disengaja. Jadi, niat atau kesengajaan bukanlah syarat mutlak bagi seseorang untuk berkomunikasi.

7. Komunikasi Melibatkan Prediksi Peserta Komunikasi

Sebagai makhluk yang dibekali dengan akal, manusia senantiasa menggunakan akalnya untuk mengembangkan kehidupannya, termasuk untuk membangun hubungan dan komunikasi dengan orang lain. Dengan akal yang dimilikinya, manusia dapat mengkonstruk cara berkomunikasi yang baik, termasuk dapat memprediksi konsekuensi dari komunikasi yang dilakukannya. Prediksi pun dilakukan berdasarkan kekuatan akal yang dimilikinya dalam memahami nilai, adat, dan tradisi yang relevan dengan mitra

komunikasinya. Dengan memahami nilai dan tradisi tersebut mereka dapat berkomuniasi dengan sebaik mungkin atau komunikasi mereka bisa berlangsung efektif, karena mereka bisa memprediksi setiap kemungkinan respon dari mitra komunikasinya.

Tentunya kita tahu bagaimana cara berkomunikasi dengan orang tua, sesama teman sebaya, dan juga dengan anak kecil (yang usiahnya lebih muda dari kita). Pemahaman inilah yang membuat kita bisa memprediksikan reaksi dari masing-masing mereka ketika kita benar atau salah dalam melakukan komunikasi. Sebagai contoh, ketika kita mengatakan “kamu” kepada orang tua, maka kita dapat memprediksi kalau orang tua kita akan sangat marah. Kalau kita tahu bahwa menunjuk dengan tangan kiri merupakan hal yang tidak sopan bagi orang Sasak, maka kita dapat memprediksi bagaimana reaksi dari orang Sasak ketika hal tersebut kita langgar.

Ketepatan dan kemampuan membuat prediksi akan peristiwa komunikasi memberi kontribusi bagi efektifnya komunikasi yang dilakukan. Dengan demikian, semakin mendekati tingkat ketepatan prediksi seseorang, maka akan semakin efektif komunikasi yang dilakukannya. Sebaliknya, semakin tidak tepat prediksi

seseorang, maka semakin kurang efektif komunikasi yang dilakukannya.

Premis di atas dimungkinkan mengingat sesuatu yang kita komunikasikan tergantung pada respon apa yang kita inginkan dari orang lain. Sementara respon yang kita harapkan terkait dengan prediksi yang kita miliki. Ketika kita memprediksikan bahwa seseorang yang kita ingin ajak ngomong adalah orang yang baik sehingga dia akan merespon sapaan kita dengan hangat dan akrab, maka kita memutuskan untuk menyapanya dengan penuh keakraban (termasuk melengkapi sapaan kita dengan komunikasi nonverbal seperti memukul bahunya). Akan tetapi ketika orang yang kita sapa tersebut marah, berarti prediksi kita yang kurang tepat, sebab sikap seseorang tidak statis karena disebabkan oleh faktor internal (misalnya perubahan sikap karena perubahan status) dan faktor eksternal (seperti adanya persoalan keluarga yang sedang dialaminya).

8. Komunikasi Bersifat Irreversible

Prinsip ini mengisyaratkan bahwa komunikasi yang telah dilakukan tidak dapat diubah, karena terlanjur diketahui dan dipahami orang lain. Pengaruh dari komunikasi yang telah dilakukan pun tidak dapat dikendalikan, apalagi menghilangkan efek pesan

tersebut sama sekali. Contoh peristiwa yang mencerminkan komunikasi bersifat irreversible tergambar dari penjelasan B. Aubrey Fisher dan Katherine L. Adams sebagaimana diterjemahkan oleh Dedi Mulyana sebagai berikut:

> Suatu perilaku adalah suatu peristiwa. Oleh karena merupakan peristiwa, komunikasi berlangsung dalam waktu dan tidak dapat "diambil kembali". Bila anda memukul wajah seseorang dan meretakkan hidungnya, peristiwa tersebut dan konsekuensinya telah "terjadi"; anda tidak dapat memutar kembali jarum jam dan berupara-pura seakan-akan hal itu tidak terjadi. Paling-paling anda akan menampilkan perilaku tambahan dengan berkata, misalnya, "Maafkan saya. Saya tidak sengaja melakukannya". Perilaku baru (meminta maaf) tidak mengubah perilaku sebelumnya (pemukulan wajah). Alih-alih, permintaan maaf itu menambah suatu peristiwa baru ke dalam suatu urutan peristiwa yang sedang berlangsung. Maka hal itu menjadi bagian urutan peristiwa yang mungkin mendefinisikan ulang peristiwa sebelumnya sehingga dimaknai secara berbeda. Jadi anda dapat mengubah "realitas" semantik (makna yang anda berikan pada peristiwa itu), namun tidak sama sekali efek atau konsekuensinya. Anda tidak dapat mengubah peristiwa yang

sebenarnya. Anda dapat meminta maaf, namun hidung orang itu tetap retak.

Informasi awal tentang sesuatu cukup berkesan bagi seseorang, bahkan cenderung menjustifikasi informasi tersebut sebagai sifat atau apapun yang berkonotasi negatif tentang seseorang. Karena terlanjur dilabeli berdasarkan kesan dan informasi awal tersebut sehingga ada informasi yang kontras sekalipun di belakang hari tidak memiliki pengaruh apa-apa, atau tidak bisa mengubah image yang terlanjur diinformasikan sebelumnya.

Bekerja di perusahaan membutuhkan kehati-hatian dalam memilih kata dan perbuatan (berkomunikasi), apalagi di bidang pelayanan jasa. Pesan yang disampaikan oleh karyawan akan sangan mempengaruhi bagaimana image pelanggan terhadap karyawan yang bersangkutan dan juga image pelanggan terhadap perusahaan. Sekali image itu terbentuk akan susah untuk direvisi. Oleh karena itu, komunikasi yang dilakukan oleh karyawan perusahaan harus benar-benar diseleksi.

Prinsip irreversible ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki efek terentu yang tidak mudah untuk dihilangkan. Prinsip ini sekaligus mengingatkan kepada kita untuk lebih berhati-hati dalam berkomunikasi, dengan terlebih dahulu memilih pesan-

pesan yang tepat dan sesuai dengan kecenderungan dan kondisi mitra komunikasi kita. Oleh karena itu dibutuhkan sifat kehati-hatian dan pemahaman awal tentang latarbelakang dan berbagai hal tentang siapa saja yang menjadi mitra kita dalam berkomunikasi.[25]

Walhasil, Peran seorang komunikator (penyampai pesan) merupakan unsur yang sangat penting dalam memberikan kontribusi keberhasilan suatu komunikasi. Terkait dengan etika seorang komunikator, Aristoteles menyebutkan tiga cara persuasif yang efektif yaitu *ethos, logos,* dan *pathos.* Jalaluddin Rakhmat menjelaskan ketiga strategi persuasif tersebut dalam perspektif Islam. *Ethos* dalam pandangan Islam merujuk kepada kualitas komunikator. Komunikator yang jujur, dapat dipercaya, memiliki pengetahuan yang tinggi, akan sangat mempengaruhi khalayak. Dengan *logos* seorang komuniator meyakinkan orang lain tentang kebenaran argumentasinya. Komunikator mengajak komunikannya berpikir, menggunakan akal sehat, membimbing sikap kritis dengan menunjukkan bahwa yang diajarkan trsebut memang benar karena secara rasional argumentasi kita harus diterima. *Pathos* juga dapat digunakan oleh seorang komunikator untuk "membujuk" khalayak agar mengikuti pendapatnya,

[25] *Ibid,* h. 25

dengan cara menggetarkan emosi mereka, menyentuh kerinduan dan keinginannya, serta meredakan kegelisahan dan kecemasannya.

BAB IV

KOMUNIKASI EFEKTIF DAN KATA *QAUL* DALAM AL-QURAN

A. Memahami Makna Komunikasi Efektif

Kata komunikasi dalam bahasa arab adalah *"Muwaasholat."*[26] sedangkan efektif berarti perkataan yang singkat, jelas, lengkap dan dapat menyampaikan informasi dengan tepat.[27] Selain itu komunikasi efektif dapat pula diartikan dengan komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang lain yang bias terlihat dalam proses komunikasi. Banyak pengertian tentang definisi komunikasi efektif, namun secara garis besar komunikasi efektif berarti menyampaikan sesuatu dengan cara yang tepat dan jelas sehingga informasi yang kita sampaikan dapat dengan mudah dimengerti oleh orang lain.

---

[26] Asad M. Alkalali, *Kamus Indonesia Arab*, (Jakarta: PT Bulan Bintang, 1997), h. 276.

[27] Widjono Hs, *BAhasa Indonesia*,(Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007), h. 160.

Menurut Mc Croscky Larson dan Knapp mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (accuracy) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dengan komunikan dalam setiap komunikasi. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam pengertian, sikap dan bahasa. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila komunikasi yang dilakukan dimana:

1. Pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana dimaksud oleh pengirimnya.

2. Pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim.

3. Tidak ada hambatan yang berarti untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.[28]

---

[28] http://id.shvoong.com/social-sciences/communication-media-studies/2166075-pengertian-komunikasi-efektif/

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mencapai komunikasi yang efektif yaitu: *Pertama,* memilih waktu yang tepat untuk berbicara dan menggunkan bahasa yang dapat menghargai perasaan partner komunikasi kita. Selain itu, penyampaiannya harus jelas agar bisa didengar dan dimengerti. *Kedua,* harus respect yaitu menghormati dan menghargai partner komunikasi kita. *Ketiga,* adanya perhatian (care) hal ini bias ditunjukan dengan cara mengamati dan menanyakan kondisi partner komunikasi kita. Perhatian ini dapat dilakukan dengan cara menyimak dengan seksama partner komunikasi kita yang sedang berbicara, bertanya, atau menyampaikan pendapatnya. *Keempat,* untuk menciptakan komunikasi yang efektif adalah dengan *"being humble person is the best one"*. Hamble artinya rendah hati, tidak angkuh dan sombong. Dan yang *kelima*, menciptakan suasana atau kondisi yang menyenangkan. Semakin pandai kita membuat suasana yang menyenangkan, maka audiens akan semakin tertarik untuk berkomunikasi dengan kita.[29]

Komunikasi efektif dipandang sebagai suatu hal yang penting dan kompleks. Dianggap penting karena ragam dinamika kehidupan yang terjadi biasanya menghadirkan situasi kritis yang perlu penanganan

[29] http://www.pasti.co.id/makna-komunikasi-yang-efektif/

secara cepat dan tepat. Unsur yang paling penting dalam komunikasi bukan sekedar pada apa yang kita tulis atau kita lakukan, tetapi lebih pada karakter kita dan bagaimana kita menyampaikan pesan kepada penerima pesan.

B. Komunikasi yang Beretika

Identitas dan citra-diri kita di mata orang lain sangat dipengaruhi oleh cara kita berkomunikasi. Penampilan kita (termasuk busana dan gaya rambut) serta perlengkapan lainnya seperti arloji, kacamata, sepatu, dan tas, akan memberi kesan kuat tentang siapa kita sebenarnya. Begitu juga cara kita berbicara, termasuk kata-kata yang kita pilih, ketepatan, dan intonasi suara kita akan memberitahukan siapa diri kita sebenarnya.

Etika komunikasi bertujuan agar komunikasi kita berhasil dengan baik (komunikatif) yakni terjalinnya hubungan yang harmonis antara komunikator dan komunikan. Komunikasi yang etis bukan hanya serangkaian keputusan yang cermat dan reflektif, melainkan penerapan-penerapan kaidah etika secara berhati-hati. Etika komunikasi menentukan berapa jarak kita dengan orang lain. Seorang yang bertetangga, bersebelahan rumah, tetapi karena hubungan komunikasi yang tidak komunikatif, bisa jadi jaraknya terasa sangat

jauh dan tidak saling kenal. Sebaliknya, seorang yang bersahabat dengan jarak yang cukup jauh, tetapi karena komunikasi yang baik, seolah-olah jaraknya terasa sangat dekat.

C. Etika Komunikasi Verbal dalam Islam

Berbicara mengenai etika komunikasi verbal dalam Islam maka tidak akan lepas dari membicarakan sumber dari etika komunikasi Islam itu sendiri yaitu al-Qur'an. Al-Qur'an merupakan sumber utama untuk memperoleh informasi atau data terkait dengan etika komunikasi dalam Islam. Oleh sebab itu, seseorang yang ingin tahu lebih jauh dan detail terkait dengan hal ini maka terlebih dahulu ia harus mengkaji secara utuh informasi atau ayat-ayat terutama ayat-ayat yang ada sangkut pautnya dengan komunikasi seperti kata qaul dalam al-qur'an. Terkait dengan komunikasi verbal ini, di dalam Al-Qur'an ditemukan setidaknya ada enam jenis gaya pembicaraan (qaulan) yang dikategorikan sebagai kaedah, prinsip, atau etika komunikasi verbal dalam Islam, yakni: *Qaulan Sadida, Qaulan Baligha, Qulan Ma'rufa, Qaulan Karima, Qaulan Layinan,* dan *Qaulan Maysura.* Masing-masing qaul tersebut memiliki arti dan penekanan yang berbeda sesuai dengan makna dan hakekat yang terkandung dalam ayat tersebut. Untuk lebih jelasnya di bawah ini akan diuraikan keenam

macam qaul yang merupakan focus kajian dalam penelitian ini.

1. **Qaulan Maysuran (Surah al-Isro' : 28)**

وإما تعرضن عنهم ابتغاء رحمة من ربك ترجوها فقل لهم قولا ميسور

Dan jika kamu tidak tega menolak permintaan mereka, karena masih menantikan rahmat Tuhamu yang kamu harapkan kedatangannya, ucapkan sajalah kepada mereka ucapan yang menyenangkan hatinya.

Dalam Tafsir Adz-Dzikro, Bahtiar Amin menafsirkan[30], jika kamu sedang dalam kekurangan, sedang untuk menolak mereka orang-orang miskin itu tidak pula sampai hati, sementara kamu ada harapan baik akan mendapatkan rezeki yang lumayan, maka cara menolaknya itu hendaknya mempergunakan perkataan yang lemah lembut

Dalam Tafsir Ibnu Katsir diterangkan, hendaknya seorang hamba untuk selalu berbuat baik terhadap keluarga dekatnya, dengan memberikan haknya, demikian pula kepada orang-orang miskin yang mengadakan perjalanan. Dan kemudian lebih lanjut

[30] Bahtiar Amin, *Adz-Dzikro*, terjemah dan tafsir juz 11-15, Angkasa, Bandung: Angkasa, 1991) h. 1156.

difirmankan, jika hamba itu berpaling dari kerabatnya yang dekat dan tidak memberikan apa-apa karena tidak ada yang dapat diberikan, maka hendaklah mengatakan kepada mereka dengan kata-kata dan ucapan-ucapan yang pantas, halus dan lembut, serta hendaknya memberi janji kepada mereka, bahwa sewaktu-waktu datang rezeki Allah, mereka akan memperoleh apa yang mereka harapkan. [31]

Dalam Tafsir Al-Azhar, Hamka[32] menjelaskan betapa halus dan bagus bunyi ayat ini, yaitu untuk orang dermawan berhati mulia dan sudi menolong orang yang perlu. Tetapi apa boleh buat, di waktu itu tidak ada padanya yang akan diberikan. Maka disebutkanlah dalam ayat ini, jika engkau terpaksa berpaling dari mereka, artinya berpaling karena tidak sampai hati melihat orang yang sedang perlu kepada pertolongan itu, sedangkan kita yang dimintai pertolongan dalam keadaan kering. Dalam hati kecil sendiri ktia berkata, bahwa nanti di lain waktu, kalau rezeki ada, rahmat Tuhan turun, orang ini akan saya tolong juga. Maka ketika menyuruh pulang dengan tangan hampa itu,

---

[31] Ibnu Katsir, *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsir*, diterjemahkan oleh H. Salim Bahreisy dan Said Bahreisy, (Jakarta: Bina Ilmu, 1984) h. 35.

[32] Hamka, *Tafsir Al-Azhar*, juz XV, Cet. III(Surabaya: Yayasan Latimojung, 1982) h. 32.

berilah dia pengharapan dengan kata-kata yang menyenangkan. Karena kadang-kadang kata-kata yang halus da berbudi lagi membuat orang senang dan lega, lebih berharga daripada uang berbilang.

Menurut kitab-kitab tafsir, ayat ini turun langsung untuk Nabi Muhammad di waktu beliau pada suatu ketika membiarkan orang meminta tolong, pulang dengan tangan kosong. Sejak itu kalau terjadi demikian, beliau lepaskan orang tersebut dengan ungkapan:

يرزقنا الله وإياكم من فضله

"Diberi rezeki Allah kiranya kami dan kamu dari karunia-Nya."

Tersebut dalam pendidikan kesopanan Islam, bahwasanya muka jernih saja sudah sama dengan pemberian derma. Hati orang yang susah, meskipun maksudnya belum berhasil, akan lega juga melihat bahwa orang tempatnya meminta itu tidak bermuka kerut menghadapinya. Melainkan membayangkan kesedihan hati, karena tidak dapat memberi di saat itu.[33]

Dalam Tafsir Al-Maraghi, dijelaskan bahwa sudah menjadi kebiasaan orang Arab, mereka mengumpulkan

[33] *Ibid*, 50.

harta dari rampasan, merampok dan menyerang kabilah lain. Kemudian mereka membelanjakan harta itu untuk menghalangi manusia agar jangan masuk Islam dan untuk melemahkan orang-orang yang telah masuk Islam. Maka datanglah ayat tersebut di atas. Dan lebih lanjut diperjelas: dan jika kamu tidak bisa memberikan apa-apa kepada keluarga-keluarga dekat, orng-orang miskin maupun musafir, sedang kamu malu untuk menolaknya dan kamu menunggu kejembaran dari Allah yang kamu harapkan bakal datang kepadamu, termasuk rezeki yang melimpah kepadamu, maka katakanlah kepada mereka perkataan yang lunak dan baik, serta janjikanlah kepada mereka janji yang tidak mengecewakan hati. Al-Hasan mengatakan: diperintahkan agar mengatakan kepada mereka: dengan sangat menyesal dan teriring hormat, bahwa pada hari ini kami pun tak punya apa-apa. Kelak bila ada sesuatu, kami pun akan memberikan hak Anda semua.[34]

Dari uraian di atas, menurut hemat penulis, bahwa makna dari *qoulan maisuran* yaitu kata-kata yang halus, berbudi dan menyenangkan bagi siapa pun yang mendengarkannya. Untuk itulah di dalam ayat tersebut

[34] Musthafa Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi*, juz 15, diterjemahkan oleh Bahrun Abu Bakar dan Herry Noer Aly, (Semarang: CV. Toha Putra) h. 69-70.

Allah menganjurkan kepada kita hendaknya mengatakan dengan baik, ketika kita menolak permintaan orang lain dalam keadaan kita sendiri pun tidak mempunyai kesanggupan untuk membantu mereka. Karena pada dasarnya kata-kata penolakan yang diungkapkan secara baik dan bijaksana akan memberikan nuansa yang menyenangkan dan membuat lega lagi menyenangkan bagi siapa pun yang menerimanya. Kata-kata yang menyenangkan akan lebih berharga daripada derma yang berbilang. Kata-kata tersebut akan melapangkan jiwa orang yang ditimpa dalam kesusahan dan dirundung musibah. Untuk itulah dalam ayat ini kita adianjurkan untuk memberi janji kepada mereka bahwa suatu saat jika Allah melapangkan rezeki bagi dirinya akan membantunya. Kata-kata yang demikianlah yang dianjurkan dalam ayat ini, menolak dengan kata yang indah, tanpa harus menyakiti, tetapi sebaliknya membuat tenteram yang bersangkutan.

2. Qaulan Kariman (Surah al-Isra': ' 23)

وقضى ربك الاتعبد إلا إياه وبالوالدين إحسانا، إما يبلغن عندك الكبر أحدهما
أوكلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما

Tuhanmu telah menetapkan, "Jangan menyembah kecuali kepada-Nya, dan berbaktilah kepada ibu bapak. Jika salah seorang di antaranya atau keduanya sudah usia lanjut, jangan

sekali-kali kamu mengucapkan "ah" dan jangan pula membentak mereka. Ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang sopan penuh hormat.

Menurut Ahmad Al-Ansori Al-Qurtubi dalam tafsirnya Al-Jami'ul Ahkam Al-Qur'an,[35] beliau menafsirkan kata (qoulan karima) yaitu kata atau ungkapan dengan lemah lembut, seperti memanggil kedua orang tua dengan panggilan yang sopan, semisal Ayahanda atau Ibunda, bukan justru sebaliknya memanggil dengan panggilan namanya maupun dengan ungkapan atau perkataan yang semisalnya, baik berupa sindiran atau kiasan. Lebih jauh lagi beliau menjelaskan (qoulan karima) yaitu kata-kata yang santun, sopan dan bukan kata-kata yang kasar seperti halnya kata-kata yang diungkapkan oleh orang-orang jahat.

Dalam Tafsir Ibnu Katsir dijelaskan bahwa anak/putra dilarang untuk memperdengarkan sesuatu kepada orang tua kata-kata yang kasar dan tidak sopan, bahkan sepatah kata "ah" atau "uh". Dan dilarang untuk membentak-bentak mereka berdua atau salah seorang di

---

[35] Ibnu Ahmad al-Anshori al-Qurtubi, *Al-Jami'ul li Ahkam Al-Qur'an*, Juz (Kairo: Darul Hud, tt) 159.

antara mereka, tetapi hendaklah mengucapkan kata-kata yang hormat, sopan, lemah lembut di hadapan mereka. [36]

Dalam Tafsir Al-Azhar, Hamka menjelaskan bahwa ayat ini melarang mencerdaskan mulut, mengeluh, mengerutkan kening walaupun suara tidak kedengaran. Dijelaskan lebih lanjut dilarang untuk membentak keduanya, menghardik ataupun membelalaki mata. Dan dalam hal ini berlaku Qiyas Aula, yaitu larangan mengeluh apalagi membentak-bentak dan menghardik.

Maka tersebutlah pada sebuah Hadis Rasulullah yang diriwayatkan oleh Abi Sa'ad Al-Marquby dari Abi Hurairah r.a.:

رغم أنف رجل ذكرت عنده فلم يصل على ورغم أنف رجل أدرك أبويه عنده الكبر اواحدهما فلم يدخلاه الجنة ورغم انف رجل دخل عليه رمضان ثم انسلخ قبل أن يغفرله

"Hidup sengsara laki-laki disebut orang aku di dekatnya, namun dia tidak mengucapkan shalawat atasku. Hidup sengsara seorang laki-laki yang telah tua, salah seorang ibu-

---

[36] Ibnu Katsir, Terjemah Singkat *Tafsir Ibu Katsir*, diterjemahkan oleh Salim Bahreisy & H. Said Bahreisy, (Jakarta: PT. Bina Ilmu, 1990) h. 31-32.

bapaknya atau sekaligus keduanya, namun pemeliharaannya atas keduanya tidak menyebabkan dia masuk surga. Hidup sengsara seorang laki-laki telah masuk bulan Ramadlan (puasa), kemudian bulan itu habis sebelum Allah memberi ampunan akan dia.

Ayat di atas menegaskan perintah untuk berkata kepada orang tua dengan perkataan yang pantas, kata-kata yang mulia, kata-kata yang keluar dari mulut orang yang beradab dan bersopan santun. Dalam hal ini Imam Athaa' sampai mengatakan: "sekali-kali jangan sebut nama beliau. Panggil saja "Ayah-Ibu, Abunya-Ummi, Papi-Mami"! Pendeknya segala perkataan yang mengandung rasa cinta kasih. Sehingga tingkat yang mana yang telah dicapai oleh si anak dalam masyarakat, entah dia menjadi presiden, menteri, atauppun duta besar, perlihatkanlah di hadapan ayahmu dan ibumu bahwa engkau anaknya.[37]

Dalam Tafsir Al-Maraghi dijelaskan bahwa makna dari karim yaitu bersikap baik tanpa kekerasan. Ar-Raghib mengatakan: segala sesuatu yang terhormat dalam bangsanya. Dalam ayat ini Mustafa Al-Maraghi[38] menafsirkan, hendaknya seorang anak memperlakukan beberapa hal terhadap orangtuanya sebagai tanda rasa

---

[37] Hamka, *Tafsir al-Azhar……..,* h. 42.

[38] Al-Maraghi, *Tafsir al-Maragi……,* h. 61-63.

syukur dirinya atas segala bimbingannya. Maka beliau menganjurkan lima hal sebagai berikut: *Pertama:* Jangan kamu jengkel terhadap sesuatu yang kamu lakukan oleh salah satu dari orangtuamu atau oleh kedua-duanya yang menyakitkan hati orang lain, tetapi bersabarlah menghadapi semua itu dari mereka berdua dan mintalah pahala Allah atas hal itu, sebagaimana kedua orang itu pernah bersikap kepadamu. *Kedua:* Janganlah kamu menyusahkan keduanya dengan sesuatu perkataan yang membuat mereka berdua merasa tercela. Hal ini merupakan larangan menampakkan perselisihan terhadap mereka berdua dengan perkataan yang disampaikan dengan nada menolak atau mendustakan mereka berdua, di samping ada larangan untuk menampakkan kejemuan, baik sedikit maupun banyak. *Ketiga:* Ucapkanlah dengan ucapan yang baik kepada orangtua dan perkataan yang manis, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, sesuai dengan kesopanan yang baik, dan sesuai dengan tuntutan kepribadian yang luhur. Seperti ucapan: Wahai ayahanda, Wahai Ibunda. Dan janganlah kamu memanggil orangtua dengan nama mereka, jangan pula kamu meninggikan suaramu di hadapan orangtua, apalagi kamu memelototkan matamu terhadap mereka berdua. Menurut Ibnu Al-Musayyab, perkataan mulia yaitu seperti perkataan orang budak yang berdosa di hadapan tuannya yang galak. *Keempat:* Bersikaplah

kepada orangtua dengan sikap tawadlu' dan merendah diri dan taatlah kamu kepada mereka berdua dalam segala yang diperintahkan terhadapmu, selama tidak berupaya kemaksiatan kepada Allah. Yakni sikap yang ditimbulkan oleh belas kasih dan sayang mereka berdua, karena mereka benar-benar memerlukan orang yang bersifat butuh pada mereka berdua. Dan sikap itulah, puncak ketundukan dan kehinaan yang bisa dilakukan. *Kelima:* Hendaklah kamu berdo'a kepada Allah agar Dia merahmati kedua orangtuamu dengan rahmat-Nya yang abadi, sebagai imbalan kasih sayang mereka berdua terhadap dirimu ketika kamu masih kecil dan belas kasih mereka yang baik terhadap dirimu.

Menurut hemat penulis, bahwa makna dari qoulan karima, yaitu kata-kata yang baik, yang mulia dan yang beradab. Kata yang apabila diucapkan tidak membuat orang lain sakit hati, benci atau bahkan jengkel akibat dari kata-kata tersebut. Kata yang demikian, yaitu kata yang sopan dan tidak kasar. Kata kasar seperti kata-kata yang diungkapkan dengan cara membentak-bentak, atau menghardik sehingga orang yang mendengarkannya merasa tidak betah. Kesopanan dalam menyampaikan perkataan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam upaya menyampaikan atau menghadirkan ilmu pengetahuan maupun informasi ke dalam benak maupun hati seseorang. Kata yang santun,

yang mulia membuat orang yang mendengarkannya merasa tenang da tenteram. Sedangkan kata-kata yang kurang bijak dan kasar, hanya akan mengakibatkan orang menjauhkan diri dari orang yang menyampaikannya.

3. Qaulan Baliighan (Surah An-Nisa' 63)

اولئك الذين يعلم الله ما فى قلوبهم فأعرض عنهم وعظهم وقل لهم فى أنفسهم قولا بليغا

Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah dari mereka dan berilah mereka pelajaran dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas dalam diri mereka.

Kata *(balighan)* terdiri dari huruf *ba', lam, dan ghain*. Para pakar bahasa menyatakan bahwa semua kata yang terdiri dari huruf-huruf tersebut mengandung arti sampainya sesuatu ke sesuatu yang lain. Ia juga bermakna "cukup", karena kecukupan mengandung arti sampainya sesuatu kepada batas yang dibutuhkan. Para pakar sastra menekankan perlunya dipenuhi beberapa kriteria, sehingga pesan yang disampaikan dapat disebut *balighan*, yaitu:

1. Tertampung seluruh pesan dalam kalimat yang disampaikan.

2. Kalimatnya tidak bertele-tele, tetapi tidak pula singkat sehinga mengaburkan pesan.

3. Kosakata yang merangkai kalimat tidak asing bagi pendengar dan pengetahuan lawan bicara, mudah diucapkan serta tidak "berat" terdengar.

4. Keserasian kandungan gaya bahasa dengan sikap lawan bicara.

5. Kesesuaian dengan tata bahasa.

Ayat di atas mengibaratkan hati mereka sebagai wadah ucapan sebagaimana dipahami dari kata *(fii anfusihim)*. Wadah tersebut harus diperhatikan, tidak hanya kuantitasnya, tetapi sifat wadahnya. Untuk itulah ada jiwa yang harus diasah dengan ucapan-ucapan halus dan ada juga yang harus dihentakkan dengan kalimat-kalimat keras atau ancaman yagn menakutkan. Walhasil di samping ucapan yang disampaikan, cara penyampaian dan waktunya pun harus diperhatikan. Hal ini dapat dipahami: sampaikan nasihat kepada mereka secara rahasia, jangan permalukan mereka di hadapan umum, karena nasihat atau kritik secara terang-terangan dapat melahirkan antipati, bahkan sikap keras

kepala mendorong pembangkangan yang lebih besar lagi.[39]

Dalam Tafsir Ibnu Katsir[40], diterangkan bahwa turunnya ayat ini karena terjadi peristiwa, yaitu pertengkaran antara seorang sahabat Anshar dan seorang Yahudi. Sang Yahudi meminta berhakim kepada Muhammad, dan si sahabat meminta berhakim kepada Ka'ab bin Al-Asyraf, yaitu salah seorang pemuka Yahudi. Dan ada pula yang menafsirkan, ada seorang munafik yang mengaku dirinya Islam dan hendak berhakim kepada hakim Jahiliyah.

Secara tegas dalam tafsir ini dinyatakan, bahwa Dia Allah Maha Mengetahui apa yang ada dalam hati orang-roang munafik itu dan tidak ada sesuatu yang tidak dapat mereka sembunyikan. Dan Allah memberi balasan yang setimpal kepada mereka. Karena itu berpalinglah hai Muhammad dari mereka, berilah mereka pelajaran dengan perkataan dan nasihat-nashat yang membekas pada jiwanya, sehingga dapat menghilangkan sifat-sifat kemunafikan mereka dari hati mereka.

---

[39] Quraish Shihab, *Tafsir al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Cet.I (Jakarta: Lentera Hati, 2000), h. 468-469.

[40] Ibnu Katsir, *Tafsir…….*, h. 462-463

Di dalam Tafsir al-Maraghi diterangkan, bahwa arti *qoulan balighan* yaitu "perkataan yang bekasnya hendak kamu tanamkan di dalam jiwa mereka". Lebih jauh lagi dalam tafsir ini diterangkan bahwa Allah meminta agar mereka diperlakukan dengan 3 cara: p*ertama:* berpaling dari mereka dan tidak menyambut dengan muka yang berseri dan penghormatan. Hal ini menimbulkan berbagai kecemasan dan ketakutan pada akibat buruk di dalam hati mereka. Mereka balum yakin akan sebab-sebab kekufuran dan kemunafikan mereka. Oleh karena itu mereka takut jika diturunkan kepada Rasulullah surat yang memberitahukan apa yang tersimpan di dalam hati mereka. *Kedua:* memberikan nasihat dan peringatan akan kebaikan dengan cara yang dapat menyentuh hati mereka dan mendorong mereka merenungi berbagai pelajaran dan teguran yang disampaikan kepada mereka. *Ketiga:* menyampaikan kata-kata yang membekas di dalam hati mereka, sehingga mereka merasa gelisah dan takut karenanya. Seperti mengancam mereka akan dibunuh dan dibinasakan, jika lahir kemunafikan dari mereka dan memberitahukan kepada mereka keburukan dan kemunafikan yang disimpan di hati mereka tidak tersembunyi bagi Allah Yang Maha Mengetahui tentang rahasia dan bisikan. Kemudian memberitahukan bahwa tidak ad perbedaan antara mereka dengan orang kafir. Mereka tidak diperangi karena mereka menampakkan

keimanan tetapi menyembunyikan kemunafikan. Sekiranya kedok mereka itu terbuka, niscaya mereka pun diperangi.[41]

Dalam Tafsir Adz-Dzikro, ayat di atas ditafsirkan sebagai perintah untuk menghindari mereka dan jangan menerima mereka dengan muka manis. Sikap itu menimbulkan getaran jiwa dan rasa takut terhadap akibat buruk perbuatannya.[42]

Dari uraian di atas, menurut hemat penulis, makna dari qoulan balighan aitu kata-kata yang mengandung arti sampainya sesuatu kepada batas yang dibutuhkan. Kata tersebut juga dimaksudkan dapat memberikan bekas di hati orang yang hendak ktia tanami. Agar tercapai seperti yang diidamkan, maka kata-kata tersebut harus: tertampung seluruh pesan dalam kalimat yang disampaikan. Kalimatnya tidak bertele-tele tetapi tidak pula singkat sehingga mengaburkan pesan. Kosakata yang merangkai kalimat, tidak asing bagi pendengar dan pengetahuan lawan bicara, mudah diucapkan serta tidak "berat" terdengar. Selain itu terlihat keserasian kandungan gaya bahasa

[41] Al-Maraghi, *Tafsir...,* h. 123-129.

[42] Bahtiar, *Tafsir al-Zikro,* h. 359.

dengan sikap lawan bicara dan kesesuaian dengan tata bahasa.

4. Qaulan Ma'rufan (Surah An-Nisa': 5)

ولا توء توا السفهاء أموا لكم التى جعل الله لكم قيما وارزقوهم فيها واكسوهم وقولوا لهم قولا معروفا

Dan janganlah kamu menyerahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya harta kamu agn dijadikan Allah untuk kamu sebagai pokok kehidupan. Berilah merea belanja dan pakaian dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik.

Secara bahasa arti marufa adalah baik dan diterima oleh nilai-nilai yang berlaku di masyarakat.[43] Ucapan yang baik adalah ucapan yang diterima sebagai sesuatu yang baik dalam pandangan masyarakat lingkungan penutur. Dengan kata lain menurut beberapa ahli baik ahli tafsir seperti Hamka dan Al-Buruswi maupun pendapat ahli lainnya bahwa *qaulan ma'rufa* mengandung arti perkataan yang baik, yaitu perkataan yang sopan, halus, indah, benar, penuh penghargaan, dan menyenangkan, serta sesuai dengan kaidah dan hukum dan logika.

[43] Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishbah….*, h. 125.

Ayat di atas melarang memberi harta kepada para pemilik yang tidak mampu mengelola hartanya dengan baik. Mereka itu orang-orang yang belum sempurna akalnya, baik anak yatim, anak kecil, orang dewasa atau wanita, karena harta tersebut masih menjadi wewenang yang bersangkutan sehingga harus dipelihara dan tidak boleh diboroskan atau digunakan bukan pada tempatnya. Dan hendaknya harta tersebut dapat digunakan sebagai modal dalam berusaha sehingga menghasilkan keuntungan. Dalam pandangan Al-Qur'an, modal boleh menghasilkan dari dirinya sendiri, akan tetapi hasilnya haruslah dari usaha baik manusia. Maka dari itu riba dan perjudian dilarang. Kendati uang merupakan modal dan salah satu faktor produksi yang penting, tetapi bukan yang terpenting. Manusia tetap menempati posisi yang tertinggi. Untuk itulah hubungan harmonis antar warga harus terus dipelihara, dan karena itulah ayat ini ditetapkan dengan perintah ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik.[44]

Di dalam Tafsir Ibnu Katsir diterangkan bahwa Allah melarang dalam firmanNya ayat 5 menyerahkan harta kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, yaitu orang-orang yang belum baligh, orang gila dan orang dewasa yang tidak dapat mengatur harta

---

[44] Quraish, *Tafsir....*, h. 330-332.

bendanya. Mereka itu seharusnya tidak diberi kesempatan untuk mengatur harta bendanya karena harta tersebut merupakan sandaran bagi manusia. Dan walaupun kepada mereka itu dilarang memberi harta, namun wajib bagi sang waris menguasai harta milik mereka dan diwajibkan baginya memberi mereka pakaian dan belanja dari hasil harta mereka itu dengan disertai ucapan dan kata-kata yang baik.[45]

Dalam Tafsir Al-Wadhih, M. Mahmud Hijazi, menjelaskan hendaknya para wali (orang tua) memberikan sebagian hartanya kepada anak asuhnya dengan syarat anak tersebut bukan anak yang bodoh yang tak mengerti bagaimana membelanjakan harta secara baik. Ataupun alangkah lebih baiknya harta tersebut disimpan hingga waktu di mana anak tersebut mempunyai kemampuan untuk mengelolanya. Dan hendaknya wali memberikan harta dari hasil jerih payah yang diperolehnya dari harta miliknya tersebut berupa sesuatu yang sudah jadi atau berwujud sesuatu, baik berupa uang maupun barang, bukan sesuatu hal yang belum jadi. Adapun harta tersebut meliputi segala sesuatu yang digunakan untuk menafkahinya, baik berupa sandang, papan maupun pangan. Dalam memperlakukan mereka, hendaknya memperlakukannya

---

[45] Ibnu Katsir, *Tafsir….*, h. 307.

dengan perlakuan yang baik, sebagaimana layaknya memperlakukan anak sendiri dengan kasih sayang dan lemah lembut. Dan hendaknya ditumbuhkan baginya rasa keagungan dan kemuliaan dalam membelanjakan harta dalam hal-hal yang bermanfaat. [46]

Dalam Tafsir Al-Qurtubi dijelaskan mengenai قولا معروفا yaitu melembutkan kata-kata dan menepati janji. Dan beberapa ulama' berselisih mengenai kata. Sebagian mengartikan: serulah mereka, semoga Allah melimpahkan keberkahan bagimu dan menjagamu. Dan ada sebagian yang lain mengartikan yaitu berilah janji dengan janji yang baik. Sedangkan Dalam Tafsir Adz-Dzikro, ditafsirkan; maksudnya: harta orang yang di bawah kekuasaanmu. Bila harta mereka diserahkan kepadanya, padahal mereka belum sempurna akal, jika harta itu disiasiakannya, maka kewajiban si wali memberikan nafkahnya dengan hartanya sendiri. Jika harta yang disia-siakannya itu (sekalipun hartanya sendiri) berarti harta si wali sendiri dialah yang bertanggung jawab. Misalnya: harta ini adalah hartamu sendiri, sedang aku hanyalah penanggungjawab. Bila kamu telah dewasa akan diserahkan kepadamu. Karena

[46] http://imamu.staff.uii.ac.id/konsep-komunikasi-dalam-al-Qur%E2%80%99a/

itulah pandai-pandilah memelihara harta dan sebagainya.[47]

Dalam Tafsir Al-Maraghi dijelaskan bahwasanya ayat di atas berkisar tentang para wali dan orang-orang yang diwasiati, yaitu mereka yang dititipi anak-anak yatim, juga tentang perintah terhadap mereka agar memperlakukan anak yatim dengan baik. Berbicara kepada mereka sebagaimana berbicara kepada anak-anaknya yaitu dengan halus, baik dan sopan, lalu memanggil mereka dengan sebutan anakku, sayangku dan sebagainya.[48]

Menurut hemat penulis, makna dari kata qoulan ma'rufa yait kata-kata yang baik dan halus. Kata-kata yang selayaknya diungkapkan oleh wali atau pengasuh-pengasuh anak yatim terhadap anak didiknya, yaitu kata yang halus dan baik dalam upaya mendidik mereka. Kata tersebut hendaknya tidak menyinggung perasaan mereka, karena jiwa anak yang sangatlah mudah tersinggung dan bahkan sangat sensitif.

---

[47] Bahtiar, *Tafsir al-Zikro…….,* h. 313-314.

[48] Al-Maraghi, *Tafsir…….,* Juz 4, h. 347.

5. Qaulan Sadidan (Al-Nisa' Ayat: 9)

وليخش الذين لو تركوا من خلفهم ذرية ضعافا خافوا عليهم فليتقوا الله واليقولوا قولا سديدا

Hendaklah mereka khawatir bila kelak meninggalkan keturunan yang lemah yang dikhawatirkan nasibnya kelak. Hendaknya mereka bertakwa kepada Allah dan mengatakan kepada mereka kata-kata yang benar.

Kata *(sadidan)* terdiri dari huruf *sin* dan *dal* yang menurut pakar bahasa, Ibnu Faris, menunjukkan kepada makna meruntuhkan sesuatu kemudian memperbaikinya. Ia juga berarti istiqomah atau konsistensi. Kata ini juga digunakan untuk menunjukkan sasaran. Seorang yang menyampaikan sesuatu atau ucapan yang benar dan mengena tepat sasarannya, dilukiskan dengan kata ini. Dengan demikian kata sadid dalam ayat di atas tidak sekadar berarti benar, sebagaimana yang sering diterjemahkan oleh para penerjemah, tetapi juga harus berarti tepat sasaran.

Dalam konteks ayat di atas, keadaan sebagai anak yatim pada hakikatnya berbeda dengan anak-anak kandung, dan hal ini menjadikan mereka lebih peka, sehingga membutuhkan perlakuan yang lebih hati-hati dan kalimat-kalimat yang lebih terpilih, bukan saja kandungannya benar, tetapi juga tepat, sehingga kalau

memberi informasi atau menegur jangan sampai menimbulkan kegalauan hati mereka, tetapi teguran yang disampaikan, hendaknya meluruskan kesalahan, sekaligus membina mereka. Dan kata sadidan yang mengandung makna meruntuhkan sesuatu kemudian memperbaikinya, diperoleh pula petunjuk bahwa ucapan yang meruntuhkan jika disampaikan harus pula dalam saat memperbaikinya, artinya kritik yang disampaikan hanedkanya merupakan kritik yang membangun atau dalam arti informasi yang disampaikan harus mendidik.

Perkataan *Qaulan Sadidan* diungkapkan Al-Quran dalam konteks pembicaraan mengenai wasiat. Menurut beberapa ahli tafsir seperti Hamka, At-Thabari, Al-Baghawi, dan Al-Maraghi bahwa Qaulan Sadida dari segi konteks ayat mengandung makna kekuatiran dan kecemasan seorang pemberi wasiat terhadap anak-anaknya yang digambarkan dalam bentuk ucapan-ucapan yang lemah lembut (halus), jelas, jujur, tepat, baik, dan adil. Lemah lembut artinya cara penyampaian menggambarkan kasih sayang yang diungkapkan dengan kata-kata yang lemah lembut. Jelas mengandung arti terang sehingga ucapan itu tak ada penafsiran lain. Jujur artinya transparan, apa adanya, tak ada yang disembunyikan.

Tepat artinya kena sasaran, sesuai yang ingin dicapai, dan sesuai pula dengan situasi dan kondisi. Baik sesuai dengan nilai-nilai, naik nilai moral-masyarakat maupun ilahiyah. Sedangkan adil mengandung arti isi pembicaraan sesuai dengan kemestiannya, tidak berat sebelah atau memihak.

Dalam Tafsir Al-Qurtubi dijelaskan makna السديد (as-sadid) yaitu perkataan yang bijaksana dan perkataan yagn benar. Atau ada yang mengatakan perintah orang yang sakit untuk mengeluarkan sebagian hartanya dari hak-hak yang diwajibkannya, kemudian memberi wasiat kepada kerabatnya semampunya selama hal itu tidak dilakukan untuk membahayakan jiwa sang anak. Dan menurut pendapat yang lain, makna lain dari السديد (as-sadid) yaitu hendaknya kau katakan kepada orang yang sekarat dengan perkataan yang bijaksana, yaitu dengan membisikkan kalimat لا إله إلا الله(*la ilaha illa llah*). Hal itu pun pernah disabdakan Nabi: "Bisikkanlah kepada orang-orang yang dalam keadaan sakaratul maut dengan kalimat لا إله إلا الله. Dalam hal ini pun Rasul tidak mengatakan perintahkanlah kepada mereka, karena jika hal itu merupakan perintah, maka kemungkinan mengandung arti kemarahan dan kedustaan.[49]

[49] Al-Qurtubi,*Tafsir al-Jami'…..*, h. 53.

Dalam Tafsir Al-Manar dijelaskan bahwasanya para mufassir mengartikan makna السديد (as-sadid) dengan arti adil dan benar. Yaitu di mana orang-orang yang beragama menyetujui hukum yang disyari'atkan. Dan ada sebagian kelompok mengatakan bahwa سيد dengan kasroh di sin يسد jika yang dimaksud yaitu membenarkan dalam perkataan, sedangkan اسدادberarti tepat sasaran dan سد difathah pada sin berarti hal yang dimaksud yang benar dan mengandung konsistensi. Dan bila dikasroh pada sin السداد berarti sampainya sesuatu pada sasarannya secara benar. Dan apabila kata السداد diambil dari kata سدالثغر yaitu menutup celah-celah, maka kata السديد berarti segala sesuatu yang tersembunyi yang dapat menangkis segala bentuk kerusakan dan menjaga segala hal yang bermanfaat/bermaslahah.

Dalam Tafsir Ad-Dzikro, Bahtiar Amin sebagaimana dikutip oleh Imam Mujiono menafsirkan bahwa orang-orang hendaknya takut kepada Allah, andaikata sesudah wafatnya meninggalkan keturunan yang lemah di mana mereka khawatir nasib mereka akan terlunta-lunta. Karena itu hendaklah mereka taqwa kepada Allah dan mengucapkan kata-kata yang lemah lembut.[50] Lebih lanjut ia berpendapat bahwa makna

---

[50] http://imamu.staff.uii.ac.id/konsep-komunikasi-dalam-al-Qur%E2%80%99a/

sadid dalam ayat di atas tidak saja berarti benar, akan tetapi juga dapat berarti tepat sasaran. Dalam artian kata-kata yagn diungkapkan merupakan kata-kata yang tepat, sesuai dengan kondisi orang yang diajak berdialog, maupun sesuai dengan bidang yang dikuasainya, sehingga kata-kata tersebut benar dapat tercapai seperti apa-apa yang diinginkannya. Agar tercapai pada sasaran, maka kata-kata yang akan disampaikan hendaknya diungkapkan dengan nada lemah lembut. Jikalaupun kata-kata tersebut merupakan kritik, maka daam kondisi yang bersamaan harus dibarengi dengan upaya untuk memperbaikinya, bukan justru meruntuhkannya, sehingga informasi benar-benar sampai pada sasaran secara tepat, benar dan mengena.

6. **Qaulan Layyinan (Surah Thaha: 44)**

> *"Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut*"".

Qaulan Layyinan berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati. Dalam Tafsir Ibnu Katsir disebutkan, yang dimaksud *layyinan*

ialah kata-kata sindiran, bukan dengan kata-kata terus terang atau lugas, apalagi kasar. Dengan *Qaulan Layina*, hati komunikan akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan komunikasi kita. Dengan demikian, dalam komunikasi Islam, semaksimal mungkin dihindari kata-kata kasar dan suara (intonasi) yang bernada keras dan tinggi.

Konsep *qaulan layyinan* dilatarbelakangi oleh kisah kisah Nabi Musa AS yang diutus untuk menghadapi raja Fir'aun dan mengajaknya beriman kepada Allah SWT. Kata *qaulan Layyinan* disebut hanya sekali dalam al-Aqur'an yaitu pada surah Thoha ayat 44. Nabi Muhammad mencontohkan kepada kita bahwa beliau selalu berkata lemah lembut kepada siapapun, baik kepada keluarganya, kepada kaum muslimin yang telah mengikuti nabi, maupun kepada manusia yang belum beriman.

Firman Allah tersebut menjadi dasar tentang perlunya sikap bijaksana dalam berdakwah yang antara lain ditandai dengan ucapan-ucapan sapaan yang tidak menyakitkan hati sasaran dakwah. Karena Fir'aun saja yang demikian durhaka, masih juga harus dihadapi dengan lemah lembut.

Memang dakwah pada dasarnya adalah ajakan lemah lembut. Dakwah adalah upaya menyampaikan hidayah. Hidayah terdiri dari huruf *ha', dal* dan *ya'* maknanya antara lain adalah menyampaikan dengan lemah lembut. Dari sini lahir kata hidayah yang merupakan penyampaian sesuatu dengan lemah lembut guna menunjukkan simpati.[51]

Ajakan untuk berdakwah merupakan perintah Allah kepada umat Islam untuk menyeru saudaranya untuk melakukan hal yang makruf dan mencegah kepada yang mungkar. Anjuran dakwah ini tidak cukup dengan hanya menyampaikan pesan moral agama semata namun juga perlu etika penyampaian agar diterima oleh orang laian. Dan salah satu cara yang harus diperhatikan oleh para juru dakwah khususnya dan oleh setiap orang pada umumnya dalam berkomunikasi adalah dengan menggunakan bahasa-bahasa yang simpatik dan lemah lembut, bukan dengan cara emosional dan anarkis.

---

[51] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, kesan dan Keserasian al-Qur'an*, Vol. 8 (Jakarta: Lentera Hati, 2002) h. 306-307.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kata *qaul* dalam al-Qur'an memiliki makna yang berbeda-beda dan memiliki arah penekanan yang berbeda pula. *Qaulan Sadidan* (perkataan yang benar) misalnya berarti pembicaran, ucapan, atau perkataan yang benar, baik dari segi substansi (materi, isi, pesan) maupun redaksi (tata bahasa). Sedangkan *qaulan ma'rufan* adalah perkataan yang sopan, penuh penghargaan dan menyenangkan, perkataan yang tidak menyakitkan dan tidak menyinggung perasaan. Sementara *qaulan balighan* mengandung arti perkataan yang fasih/membekas dalam jiwa, komunikatif dan mudah dimengerti, langsung ke pokok permasalahan, tidak berbelit-belit dan bertele-tele. *Qaulan Maysuran,* perkataan yang mudah, ucapan yg bernada lunak, indah dan menyenangkan, mudah dimengerti. *Qaulan Layyinan*, lemah lembut, suara yang enak didengar, menyentuh hati, kata dengan nada rendah. *Qaulan Karima* perkataan

yang mulia, penuh penghormatan, santun, tidak kasar dan tidak jorok.

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk senantiasa menjalin komunikasi sesamanya sesuai dengan tuntunan ayat tersebut di atas guna memperoleh kualitas komunikasi yang efektif dan efisien. Komunikasi yang baik dan benar dalam Islam adalah komunikasi yang memahami lawan bicaranya dengan mengedepankan dan memperhatikan etika, sopan santun, sesuai adat dan moral agama.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Kariem

Abdul Chaer, *Linguistik Umum* (Jakarta:Rineka Cipta, 1995).

Abul Fida' Ibnu Katsir, *Tafsir al-Qur'ân al-Azhîm,* (Beirut: Dar al-Fikr, 1980).

Agus Muhammad Hardjana, *Komunikasi intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Kanisius, 2003).

Al-Jashshas, *Ahkâm al-Qur'ân*, (Beirut: Dar al-Fikr, tth).

Asad M. Alkalali, *Kamus Indonesia Arab*, (Jakarta: PT Bulan Bintang, 1997).

Bahtiar Amin, *Adz-Dzikro*, terjemah dan tafsir juz 11-15, Angkasa, Bandung: Angkasa, 1991).

Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: suatu Pengantar (*Bandung: Rosdakarya, 2002) .

Dr. Abdul Hayyi al-Farmawy, *al-Bidayah fi Tafsir al-Maudhu'i, (Metode Tafsir al-Maudhu'i)* Terj. Suryan A. Jamrah (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996).

Dr. Kadri, M.Si, *Dasar-Dasar Komunikasi* (berkomunikasi Efektif dalam dunia Usaha) modul Pelatihan penguatan manajemen koperasi di Propinsi NTB (Mataram, tp. 2013).

Hamka, *Tafsir Al-Azhar*, juz XV, Cet. III(Surabaya: Yayasan Latimojung, 1982).

http://10menit.wordpress.com/-kulia/pengertian-etika/

http://id.m.wikipedia.org/wiki/daftar_definisi_komunikasi

http://id.shvoong.com/social-sciences/communication-media-studies/2166075-pengertian-komunikasi-efektif/

http://imamu.staff.uii.ac.id/konsep-komunikasi-dalam-al-Qur%E2%80%99a/

http://imamu.staff.uii.ac.id/konsep-komunikasi-dalam-al-Qur%E2%80%99a/

http://imamu.staff.uii.ac.id/konsep-komunikasi-dalam-alqur%E2%80%99a/.

http://www.pasti.co.id/makna-komunikasi-yang-efektif/

Ibnu Katsir, *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsir*, diterjemahkan oleh H. Salim Bahreisy dan Said Bahreisy, (Jakarta: Bina Ilmu, 1984).

Ibnu Ahmad al-Anshori al-Qurtubi, *Al-Jami'ul li Ahkam Al-Qur'an*, Juz (Kairo: Darul Hud, tt).

Ibnu Arabi, *Ahkam al-Qur'an,* (Beirut: Dar- Al-Qalam, 1990).

Ibnu Katsir, Terjemah Singkat *Tafsir Ibu Katsir*, diterjemahkan oleh Salim Bahreisy & H. Said Bahreisy, (Jakarta: PT. Bina Ilmu, 1990).

Muhammad Ali Al- Shabuni, *Rawa'iul Bayan (Tafsir Ayat al-Ahkam min al-Qur'an), (*Beirut: Dar al-Fikr, 1985).

Muhammad Ali Sayis, *Tafsîr Ayât al-Ahkâm,* (Beirut: Dar al-Fikr, t.th)

Muhammad Jamaluddin al-Qasimy*, Mahâsin al-Ta'wîl* (Beirut: Dar al-Fikr, 1979)

Musthafa Al-Maraghi*, Terjemah Tafsir Al-Maraghi*, juz 15, diterjemahkan oleh Bahrun Abu Bakar dan Herry Noer Aly, (Semarang: CV. Toha Putra).

Prof. Dr. Ahmad Amin*, Etika (Ilmu Akhlak)* (Jakarta: Bulan Bintang,1975) .

Prof. Dr. Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi,* (Jakarta: Raja Grafindo Perkasa, 2007) .

Prof. Dr. M. Quraish Shihab, *Sejarah Ulumul Qur'an* (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1999).

_____________________________, *Tafsir al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Cet.I (Jakarta: Lentera Hati, 2000).

Sayyid Muhammad Rasyid Ridha, *Tafsîr al-Qur'ân al-Hakîm/Tafsîr al-Mannâr,* (Beirut: Dar al-Fikr, 1988)

Syihabuddin al-Alusi*, Rûhul Ma'âni Fi Tafsîr al-Qur'ân al-Azhîm,* (Beirut: Dar al-Fikr, t.th)

Widjono Hs*, BAhasa Indonesia*,(Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007).

TENTANG PENULIS

Khairul Hamim, lahir pada tanggal 22 Maret 1977 di Penujak Lombok Tengah, NTB. Menempuh pendidikan dasar di SDN 5 Penujak. Pendidikan Menengah Pertama di Ponpes Nurul Hakim Kediri Lombok Barat. Pendidikan Menengah Atas di MAPK Mataram tahun 1991-1994. Jenjang S1 dan S2 diselesaikan di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, sementara S3 diselesaikan di UIN Sunan Ampel Surabaya tahun 2017.

Beberapa kegiatan yang pernah diikuti baik di dalam maupun di luar negeri seperti mengikuti workshop *Conflict and Mediation* di Netherland-Belanda (2008), Peserta Training *Management for Higher Education* di Newcastel-Australia (2015), Mengikuti Program *Academic Recharging For Islamic Higher Education* (ARFI) di Tunisia (2016) dan sebagai peneliti tentang kerukunan umat beragama di Paris-Prancis (2019).

Di antara karya ilmiahnya dalam bentuk buku, selain buku ini adalah, *Peran Mediasi dalam Penyelesaian Kasus Wakaf di Lingkungan Pengadilan Tinggi Agama* (Buku Antologi, Lemlit IAIN Mataram, 2012), *Bina Damai Remaja Lintas Iman* (2017) *Khutbah Jumat dan Hari Raya*

(2018), Beragama di Tengah Keberagamaan; Potret Kehidupan Umat Beragama di Lombok dan Paris (2019), *Risalah Syafaat* (2020) *Relasi Muslim dan Non-Muslim dalam Pandangan Shaykh Uthaymin* (2020), *Fikih Jinayah* (2020). Sedangkan karya-karya berupa artikel seputar kajian Islam telah dimuat Harian Lombok Post dan di beberapa jurnal seperti Jurnal Istinbath, Jurnal Ulumuna, Jurnal Penelitian Keislaman, Jurnal Tastqif, Jurnal Tasamuh, Jurnal Schemata, dan beberapa jurnal lainnya.

Sebelum menjadi dosen di UIN Mataram, pernah mengajar di SMU Madania *Boarding School* Bogor, SMP-IT Al-Fajar Mataram, Universitas Lombok yang kini berubah namanya menjadi STMIK Lombok Tengah, dan STIT Nurul Hakim Kediri-Lobar. Sejumlah tugas yang pernah diemban antara lain sebagai pengurus LTM NU NTB, Anggota *Madrasah Developmen Center* (MDC) Kanwil Kemenag Propinsi NTB, Ketua Penyunting Jurnal Istinbath Fakultas Syariah UIN Mataram, dan Ketua Jurusan Hukum Keluarga Islam (HKI) Fakultas Syariah UIN Mataram. Saat ini, selain sebagai editor di beberapa jurnal ilmiah di lingkungan UIN Mataram, penulis juga aktif sebagai sekertaris *Mataram Mediation Center* (MMC) UIN Mataram.

FEBI
UIN MATARAM
BLU
Kampus Merdeka
pusaka
CIVITAS AKADEMIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
Mengucapkan
SELAMAT
& SUKSES
Atas diraihnya gelar Guru Besar, kepada:
Prof. Dr. Khairul Hamim, M.A.
Wakil Dekan II FEBI UIN Mataram
Bidang Ilmu Agama
Universitas Islam Negeri Mataram
Gelar Guru Besar
Search
@febi.uinmataramofficial
FEBI OFFICIAL UINMA
https://febi.uinmataram.ac.id/

ETIKA

KOMUNIKASI ISLAMI

Al-Qur'an menyebut komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia. Dengan komunikasi, manusia mengekspresikan dirinya, membentuk jaringan interaksi sosial, dan mengembangkan kepribadiannya. Para pakar komunikasi sepakat dengan para psikolog bahwa kegagalan komunikasi berakibat fatal baik secara individual maudun sosial. Secara individual, kegagalan komunikasi menimbulkan frustasi, demoralisasi, alienasi, dan penyakit-penyakit jiwa yang laiannya. Secara sosial, kegagalan komunikasi menghambat saling pengertian, kerja sama, toleransi dan merintangi pelaksanaan norma-norma sosial.

Untuk mengetahui bagaimana manusia seharusnya berkomunikasi, al-Qur'an memberikan penjelasan lewat kata qaul yang terdapat di dalamnya. Terdapat 6 kata Qaul dengan aneka kata yang mengiringinya yaitu (qaulan balighan, qaulan layyinan, qaulan sadidan, qaulan ma'rufan, qaulan maisuran, dan qaulan kariman. Adanya enam jenis qaul dengan sandingannya yang berbeda-beda dalam ayat tersebut di atas tentu memiliki makna, nilai guna, dan penggunaan yang berbeda-beda dalam rangka mencapai kualitas komunikasi yang profesional.

ISBN 978-623-09-0223-9

CV. Alfa Press
Laman : www.cvalfapress.my.id
Email : cvalfapress@gmail.com
Facebook : Alfa Press
Telp/Whatsapp : 081916044384

CV.Alfa Press
Jalan Raya Penimbung, No.1
Gunungsari, Lombok Barat
NTB